

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE  
ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SANTA  
MARÍA DEL SOCORRO JULIO AGOSTO 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER  
MENDOZA MOTTA MANUELA DEL ROSARIO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**ICA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR**  
**DR. LEVEAU BARTRA HARRY**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas

### **A LA UNIVESIDAD SAN JUAN BAUTISTA**

Por haberme formado profesionalmente.

### **AL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO**

Por brindarme las facilidades de poder realizar mi trabajo de tesis en dicha institución.

### **A MI ASESOR**

Por su apoyo incondicional, por su tiempo y paciencia para poder culminar mi tesis.

**DEDICATORIA:**

Todo este esfuerzo es dedicado a mi Mama y Hermana porque ambas me apoyaron en las buenas y en las malas, siempre confiaron en mí y nunca me abandonaron.

## RESUMEN

Objetivo: Medir el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019

Material y métodos: Investigación de tipo observacional, transversal, prospectiva y descriptiva. De nivel descriptivo sobre 5 dimensiones de la calidad observada desde lo que el paciente percibe de la satisfacción por la atención brindada en consultorios externos del hospital Santa María de Socorro para ello se encuestó a 258 usuarios de una población de atendidos de 780. Instrumento utilizado el Servqual. Resultados: En la dimensión Fiabilidad del grado de satisfacción en la atención de pacientes externos el 68.2% se encuentra satisfecho por la atención recibida. En la dimensión Capacidad de Respuesta del grado de satisfacción en la atención de pacientes externos el 59.7% se encuentra satisfecho por la atención recibida. En la dimensión Seguridad del grado de satisfacción en la atención de pacientes externos el 55.8% se encuentra satisfecho por la atención recibida. En la dimensión Empatía del grado de satisfacción en la atención de pacientes externo el 72.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida. En la dimensión Aspectos tangibles del grado de satisfacción en la atención de pacientes externos el 58.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida. Conclusión: El nivel de satisfacción según la perspectiva del paciente en consultorio externo del hospital Santa maría del Socorro es de 62.8%.

Palabras clave: Satisfacción, Pacientes de consultorio externo

## **ABSTRACT**

**Objective:** Measure the degree of satisfaction from the perception of the patient treated in the external office of the hospital Santa Maria del Socorro July August 2019

**Material and methods:** Observational, transversal, prospective and descriptive research. Descriptive level on 5 dimensions of the quality observed from what the patient perceives of satisfaction for the care provided in external offices of the Santa María de Socorro hospital so that 258 users of a population of 780 patients were surveyed. Instrument used the Servqual Results: In the dimension Reliability of the degree of satisfaction in the care of outpatients, 68.2% are satisfied with the care received. In the response capacity dimension of the degree of satisfaction in the care of outpatients, 59.7% are satisfied with the care received. In the Security dimension of the degree of satisfaction in the care of outpatients, 55.8% are satisfied with the care received. In the Empathy dimension of the degree of satisfaction in the care of outpatients 72.1% are satisfied by the care received. In the Tangible aspects dimension of the degree of satisfaction in the care of outpatients, 58.1% are satisfied with the care received.

**Conclusion:** The level of satisfaction according to the patient's perspective in the outpatient clinic of the Santa María del Socorro hospital is 62.8%.

**Keywords:** Satisfaction, Outpatient patients

## **INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas, se han resuelto iniciativas en apoyo de la calidad del sector sanitario, con grandes limitaciones, pero ciertamente con cierto éxito, existiendo una experiencia acumulada que no debe rechazarse específicamente. Entre ellos, se pueden mencionar círculos de calidad, impulsos de autoevaluación, auditorías en salud, certificaciones de instalaciones médicas, implementación de pautas de práctica clínica y preocupaciones sobre la medición de la satisfacción y el desarrollo de Proyectos y acciones de mejora para aumentar la calidad hospitalaria.

La demanda en los hospitales de la región se ha visto incrementadas en los últimos años lo que ocasiona cambios en los procesos de atención que involucra la calidad en la atención que el paciente recibe en los consultorios externos de estos hospitales.

La calidad en la atención involucra varios ángulos siendo la satisfacción del usuario uno de los que se debe tener en consideración al momento de evaluar calidad pues la opinión de los pacientes es de vital importancia para mejorar los aspectos identificados por ello como deficientes.

La calidad del servicio generalmente se mide de acuerdo con un modelo de estándar entre las expectativas generadas por el usuario y la percepción que el usuario de los servicios recibes de un proveedor en particular, que es la medida de la calidad del servicio. Este estudio está diseñado para recopilar información sobre la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en consultorios ambulatorios del hospital Santa María del Socorro, siendo esta área una de las que tienen alta cobertura y contacto directo medico paciente, para lo cual se desarrollará la investigación en 5 capítulos.

En el 1° capítulo aborda la problemática, se determina los problemas, y se justifica el estudio. En el 2° capítulo se trata sobre el marco teórico, que incluye antecedentes, bases teóricas, hipótesis y variables, y operacionalización, en el capítulo tres se establece la metodología, tipo nivel y diseño de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos población y

muestra. En el capítulo cuatro se presenta los resultados y en el capítulo V las conclusiones y recomendaciones.



## INDICE

<b>CARATULA</b>	
<b>ASESOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xii</b>
<b>LISTA DE ANEXOS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPITULO I: PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	2
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	3
1.3.JUSTIFICACIÓN .....	3
1.4.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.5.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.6.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.6.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.7. PROPÓSITO.....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS .....	7
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	7

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES .....	9
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	29
2.4. VARIABLES .....	30
2.5 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	30
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>31</b>
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	34
3.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	35
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1. RESULTADOS.....	36
4.2. DISCUSIÓN .....	42
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	46
5.2. RECOMENDACIONES.....	47
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## LISTA DE TABLAS

N°		Pág
1	TABLA N°1: GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	36
2	TABLA N°2: GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	37
3.	TABLA N°3: GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD	38
4.	TABLA N°4: GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN EMPATÍA	39
5.	TABLA N°5: GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	40
6.	TABLA N° 6 :GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO JULIO AGOSTO 2019	41

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>Gráficos</b>	<b>Pág</b>
<b>1</b>	GRAFICO N°1:GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	<b>36</b>
<b>2</b>	GRAFICO N°2:GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	<b>37</b>
<b>3</b>	GRAFICO N°3:GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN DIMENSIÓN SEGURIDAD	<b>38</b>
<b>4.</b>	GRAFICO N°4:GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA	<b>39</b>
<b>5.</b>	GRAFICO N°5:GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	<b>40</b>
<b>6.</b>	GRAFICO N° 6:GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO JULIO AGOSTO 2019	<b>41</b>

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág</b>
• ANEXO N°1 ; OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	<b>54</b>
• ANEXO N°2 : INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	<b>55</b>
• ANEXO N°3 : MATRIZ DE CONSISTENCIA	<b>57</b>

## **CAPITULO I: PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El desafío para los gerentes de la atención médica es diseñar e implementar un sistema que aliente a los trabajadores a mejorar los servicios y satisfacer las demandas del paciente brindando atención de mayor calidad para pacientes y otros usuarios.

Los usuarios están satisfechos cuando el servicio cumple o supera las expectativas. Si estas son bajas, o si tiene acceso limitado a uno de los servicios, el paciente puede manifestar satisfacción con recibir un servicio deficiente.

La insatisfacción del usuario puede presentarse cuando: El servicio es menor en calidad de lo esperado. No existe un equilibrio entre los estándares de comparación con lo percibido por el usuario. Estas deficiencias pueden provocar en los pacientes depresión, baja autoestima que unido al maltrato recibido en muchos casos afecta la propia salud del usuario.<sup>2</sup>

Los establecimientos médicos, que son compañías y organizaciones que brindan atención médica, están cada vez más interesados en desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio a los usuarios y garanticen un servicio y satisfacción con niveles óptimos para lo cual debe superar las expectativas.<sup>1</sup>

La satisfacción del usuario se considera un indicador para evaluar las intervenciones del servicio médico, ya que indica información sobre la calidad percibida en términos de estructuraciones, proceso y resultados, y se centra en la calidad de la atención tanto para individuos como para grupos de pacientes. Los servicios de salud integrales mejoran la probabilidad de resultados de salud, considerando los recursos disponibles, se relacionan con la

experiencia actual y proporcionan satisfacción de servicio entre proveedores de servicios y receptores de servicios. <sup>2</sup>

La atención entregada por el profesional de salud es esencial, la cual se lleva a cabo a través de un grupo de acciones de cuidado dirigido al prójimo o a grupos de personas con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar molestias y dolencias generadas por el proceso de enfermedad y a mantener la salud. <sup>2</sup>

Para dar respuesta a los interrogantes planteados a través de la observación directa, se realizó la descripción del desempeño del profesional encargado de brindar el cuidado teniendo en cuenta la estructura de los servicios seleccionados y los procesos del cuidado para la mejora de la atención médica en los servicios de consultorios externos.

En Ica el hospital Santa María del Socorro es un nosocomio que atiende pacientes de diferentes estratos económicos y de diferente nivel cultural, por lo que los profesionales de la salud deben estar preparados para satisfacer la expectativa de los usuarios de una manera integral y acorde con su nivel cultural, raza o nivel socioeconómico, por lo que los resultados son de utilidad para medir el nivel de calidad del servicio que se está brindando en esta área del hospital que indirectamente es un reflejo de lo que ocurre en el hospital en su totalidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019?

## **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión de fiabilidad?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión capacidad de respuesta?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión seguridad?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión empatía?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión aspectos tangibles?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Los médicos que trabajan en consultorios ambulatorios trabajan con base en la capacidad científica y los principios éticos, así como en actitudes, aptitudes y habilidades.

Es este personal el que, que debe estar preparado integralmente pues no se trata solo de la atención individualizada, sino integral, desde donde el paciente se desenvuelve y donde probablemente haya adquirido la enfermedad, por lo que el médico debe abordar el tema con profesionalismo con un trato ético a fin de que el paciente pueda brindar toda la información que se requiera para llegar a su diagnóstico.<sup>3</sup>



El paciente cuando solicita atención en el consultorio, está buscando exactamente que sea rápida, oportuna y de alta calidad, o al menos brindada en un tiempo mínimo. Por lo tanto, la calidad de los servicios médicos es controvertida porque los usuarios del hospital son una parte activa y crítica en el proceso de la atención en salud.

Los usuarios demandan atención o satisfacer sus necesidades sin implicar tiempo perdido. Esto conduce a la satisfacción y, por lo tanto, a la percepción de la calidad recibida en la organización de servicios médicos. En este sentido, Watson cree que es necesario demostrar y practicar efectivamente el cuidado humano a través de las relaciones inter-personales, las comunicaciones y la empatía.<sup>4</sup>

### **Importancia de la investigación**

En la práctica clínica se ha podido observar la alta proporción de paciente que manifiestan insatisfacción por la atención recibida en consultorios externos de las diferentes especialidades por lo que al parecer existe un alejamiento entre el binomio médico-paciente, lo que motiva a investigar el nivel de calidad de la atención brindada al paciente en esta área del hospital sobre la base de la satisfacción manifestada por el paciente evaluada por cinco dimensiones de la calidad y poder encontrar las causas de esta insatisfacción para proponer sus alternativas de mejora.

## **1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

- Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en los consultorios externos del Hospital Santa María del Socorro.
- Delimitación temporal. La investigación se desarrolló en los meses de julio a agosto

- Delimitación social. La investigación se desarrolló en paciente atendido en los consultorios externos de las cuatro principales especialidades.
- Delimitación conceptual. El estudio se orientó a establecer el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrolló en una Institución hospitalaria y necesitó para la obtención de datos, un análisis exhaustivo y minucioso del paciente la que se vio dificultada por la alta demanda en consultorios externos que cuenta este nosocomio.

## **1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Medir el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Valorar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión de fiabilidad
- Precisar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión capacidad de respuesta.

- Indicar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión seguridad.
- Evaluar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión empatía
- Indicar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión aspectos tangibles.

## **1.7. PROPÓSITO**

Determinar cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS**

#### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Rodríguez-Mármol, M.** (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Material y Métodos. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal y se evaluaron 150 usuarios de consultas externas a través de un cuestionario previamente verificado su capacidad de medición que constaba de 12 ítems autogestionados. Resultado de satisfacción: El tiempo de espera para la consulta fue el ítem con la calificación promedio más baja en todo el cuestionario, ligeramente superior a 3.5 de 10, pero el más alto fue para ítems relacionados con el tratamiento del personal que alcanzo una puntuación 7 de 10. Conclusión La muestra encuestada confirma que solo hay dos factores relacionados con la mejora de la satisfacción del usuario en consultas externas, sexo masculino del profesional y estudios universitarios completados o grados obtenidos.<sup>5</sup>

**Del Salto-Mariños, E.** (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que usuario de la consulta externa en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. Quito. No experimental de análisis transversal en 4822 usuarios potenciales como población, del cual se obtienen muestras aleatorias representativas y estratificadas de 391 sujetos. Las principales medidas de este estudio fueron de 0.832 de coeficiente de consistencia interna. Como resultado, al final de la consulta con los profesionales de la salud, encontramos que los usuarios

expresaron 92.1% de satisfacción aunque un porcentaje considerable manifiesta que la descortesía es un factor negativo en esta área. Al final de la consulta, los usuarios muestran 10.5% de insatisfacción por la atención recibida, cuanto mayor es la indiferencia y el desánimo, menor calidad se considera que tiene la atención ( $r = -0.192$  ;  $p 0.000$ ).<sup>6</sup>

**Cifuentes-Dominguez, P.** (2015). Estrategias de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del usuario externo del área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato, Ecuador. La calidad del talento humano manifestado en la atención al usuario tendrá éxito en la medida que se aumenta el esfuerzo y el compromiso con el propósito de la organización. La causa de la insatisfacción de los pacientes debe ser identificada y resuelta. Asegure una ventaja competitiva al convertir su organización en un grupo de trabajo motivador. Uno de los factores de mayor interés que genera satisfacción en el usuario es la información que se entrega al él y a sus familiares. Sin dejar factores de fondo como infraestructura, tecnología y conocimiento científico.<sup>7</sup>

**Fariño-Cortez J.** (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Guayaquil. 2018. Metodología: La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo. El instrumento de medición de satisfacción del usuario se ajustó a los parámetros del modelo SERVQUAL. Resultado: el 77% de los usuarios están satisfechos con las instalaciones y la infraestructura del centro de salud. Del mismo modo, el 81% dijo estar satisfecho con la atención del personal que trabaja en estas unidades, y el 80% pensó que la cantidad de consultorios cumplió con las expectativas. Conclusión: Un estudio de estas dimensiones de percepción del usuario ha

determinado que la calidad de la atención es promedio, y se ajusta a los estándares requeridos para estas unidades de atención. <sup>(8)</sup>

**Lázaro-Suárez I.** (2016). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Cuba. Objetivo general: Identificación del nivel de satisfacción del usuario que hace uso de la atención clínica durante el período 2015-2016. Material y método: Estudio descriptivo de corte transversal incluido estudio de campo de los sistemas y servicios de salud, y la muestra consistió en 480 usuarios de 32 clínicas. Las dimensiones elegidas fueron las condiciones del hogar de ancianos, los tiempos de espera, la disponibilidad de material, los medicamentos y el equipo empleado, y la calidad de la atención. Resultados: el 93.1% de los usuarios de la instalación informaron una buena limpieza de la oficina y el 79.1% del tiempo de espera asociado con los procedimientos de enfermería en términos de material y disponibilidad farmacéutica. El 54.1% están satisfechos con la atención médica recibida. Conclusión: los usuarios que asisten a la clínica no están satisfechos con la atención recibida. Las dimensiones investigadas fueron clasificadas fuera de los niveles requeridos y solo las variables de limpieza excedieron los estándares establecidos .<sup>9</sup>

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

**Quispe-Pérez, J.** (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Materiales y Métodos: 159 pacientes formaron parte de la muestra en estudio de una población total de 272 usuarios, estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo, no experimentales, transversales y correlativos, tanto en mujeres y hombres. Resultados: el 50,94% eran hombres, el

47,80% de los mayores de 45 años y el 60,38% de las zonas rurales. Además, existe una relación importante entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Conclusión: Se concluye que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del usuario. <sup>10</sup>

**Infantes-Gómez, F.** (2016). Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios de consultoría externa en el Centro de Atención Médica Complementaria en el Hospital III Iquitos-2016. Propósito general En 2016, el Hospital III de Iquitos evaluó factores relacionados con la calidad percibida de la medicina complementaria. Metodologías. Medición transversal en 305 pacientes en 2016 en una clínica ambulatoria del Centro Médico Complementario (CAMEC) utilizando SERVQUAL modificado. Además, evalúe factores relacionados, como la edad, el sexo, el grado de instrucción, el tipo de paciente (nuevos o en curso) o el estado del encuestado. La satisfacción general fue del 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue del 68,6% de fiabilidad. Capacidad de respuesta del 72,3%. 77.1% de seguridad. 73.7% empatía, 73.6% aspectos específicos. El sexo y la edad se relacionaron con todas las dimensiones ( $p < 0.05$ ) y la satisfacción general de las personas de 58 años o más. Conclusión La satisfacción general fue alta, la seguridad y la empatía fueron más satisfactorias y se relacionaron con el género y la edad. <sup>11</sup>

**Ramos-Torres** (2015) Factores asociados a la Satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pisci. Objetivo general es determinar los factores relacionados con la satisfacción de la atención de los pacientes. En este estudio, aplicamos un estudio de medición de la calidad a través del instrumento validad Servqual utilizando metodologías

transversales cuantitativas, observacionales, analíticas. Los resultados: el 72.2% de los usuarios están satisfechos, el 27.84% no está satisfecho. Las dimensiones de estas variables muestran que la satisfacción está relacionada principalmente con la seguridad (96, 13%), simpatía del 91.3%, elementos tangibles y confianza del 64.3% y 64.2% respectivamente. La dimensión con máximo grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta, representada por el 87.81% de la población total estudiada. Conclusión: la satisfacción percibida es del 72,2%, que está dentro del enfoque de un servicio de calidad. <sup>12</sup>

**Huerta-Medina, E.** (2015) en su investigación Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Objetivo general: Medir la satisfacción del usuario externo que hace uso de este nosocomio. Este estudio se basó en una metodología en la cual el diseño cualitativo explicó los hallazgos en todo el estudio se aplicó una encuesta SERVERF modificada que mida la satisfacción del paciente según la percepción. El estudio requirió 77 participantes. Los resultados mostraron que el 92.2% estaban satisfechos con la calidad de la atención. La encuesta anterior considera cuatro factores: confiabilidad, seguridad, empatía, 80% de los cuales están completamente satisfechos. La capacidad de respuesta fue el mayor número de pacientes insatisfechos (23,4%). La encuesta concluyó que la satisfacción general de los encuestados fue alta, especialmente en la atención de la salud (92,2%). <sup>13</sup>

**Haro-Esquivel, G.** (2016). Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa de pediatría del hospital nacional Carlos Lanfranco la Hoz, setiembre –noviembre de 2016. Lima.



Materiales y métodos: Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal para este estudio. Se utilizó el instrumento de tipo SERVQUAL en 190 padres y / o tutores de infantes que asistieron a la consulta pediátrica externa. Resultados: La satisfacción con la atención recibida de acuerdo con la dimensión de confiabilidad fue de 54.6%, 59.0% de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta y 57.3% en la dimensión de seguridad. La dimensión de empatía dio 56.6%, y finalmente de acuerdo con la dimensión de aspectos tangibles , el resultado fue 55.0%. Conclusión: La satisfacción con los usuarios pediátricos externos en el Hospital Carlos Lanfrancora es aceptable. <sup>14</sup>

**Tinoco-Begazo, M.** (2015). Satisfacción del del paciente atendido en consultas externas del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Lima. Metodología de la investigación: Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a la guía del Ministerio de salud en RM 527-2011 MINSA. Se utilizó encuesta (SERVQUAL). En este estudio, la satisfacción del usuario externo en consultas externas se evaluó mediante el procesamiento de datos de un cuestionario SERVQUAL modificado que muestra la apreciación del paciente por el servicio recibido. Resultados: se investigaron 460 pacientes. Según el grupo de edad, el 53% de la edad adulta temprana se observó con mayor frecuencia, con un 24,69% de satisfacción. En el género femenino existe 25,26% de satisfechas. El nivel de educación mas frecuente es técnico con 45%, y la satisfacción es del 27,56%. De las cuatro especialidades, la cirugía fue evaluada con mayor frecuencia 26,1% donde la satisfacción alcanzó el 31,55%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos en consultas externas, hubo un 73,03% de insatisfacción y un 26,97% de satisfacción.

Conclusión: Los usuarios externos a menudo no están contentos con los servicios prestados por el hospital. <sup>(15)</sup>

León-Namuche, A. (2016). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Metodología. Estudio descriptivo y prospectivo en 384 pacientes, Se aplicó un cuestionario que consta de 35 preguntas y las respuestas se clasificaron por nivel de calidad médica. Nivel de satisfacción Mal, regular, bueno, excelente: el cuestionario tiene alfa de Crombach,  $r = 0,899$ . Resultados El nivel predominante de calidad médica es 48.2%, Los niveles más frecuentes y buenos de calidad médica por especialidad fueron pediatría 33.1%, psiquiatría 75%, sistema cardiovascular 39%. Los pacientes entre 31-49 años constituían el 57%, el género femenino era 67.9%, el origen urbano era 90.6%, el nivel de educación superior era 68.2%. Se desarrolló una propuesta para mejorar la atención médica en la clínica ambulatoria. Al final, el porcentaje de usuarios satisfechos es alto según el nivel de calidad requerido. Se recomienda crear propuestas de mejora centradas en el usuario. <sup>16</sup>

### 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

**Carlos-Neciosup, J.** (2015). Factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un hospital de Ica, 2015. Objetivo: Precisar los factores relacionado con la demanda insatisfecha en la consulta externa del Hospital Regional de Ica. Metodología: Medición transversal, observacional, descriptivo y correlacional, para lo cual se entrevistó a 2088 usuarios que acudieron en busca de atención por consultorio externo en el 2015, empleando un cuestionario, que fue previamente validado mediante prueba piloto. Resultados: La mayoría de usuarios fueron adultos (59,8%), de género femenino (62,3%). La demanda insatisfecha fue de 36,9%, con variaciones por diarias que van desde 23,1% hasta 53,9% siendo mayor para los consultorios de Cirugía especialidades (42,2%), se halló asociación con la edad ( $p=0,002$ ), estado civil ( $p=0,001$ ), nivel de instrucción ( $p=0,0003$ ),

nivel socioeconómico ( $p=0.00003$ ), trabajo ( $p=0,003$ ). Las variables que presentaron mayores niveles de insatisfacción fueron: adultos mayores (OR 1,6), viudos (OR 2), analfabetos (OR 2,5), profesionales (OR 1,9), tiempo de espera menor a una hora (OR 2,000). Conclusión: Los insatisfechos ascienden a 36,9%, los factores asociados fueron: años de estudio aprobados y ocupación, edad, estado civil. <sup>17</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SATISFACCIÓN**

#### **2.2.1.1 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La investigación inicial sobre la satisfacción del usuario / consumidor se basa en los atributos del producto, la confirmación de las expectativas y las evaluaciones cognitivas que evalúan aspectos entre la satisfacción y la emoción generados por el producto.

En cuanto a la satisfacción del proceso, inicialmente se supone que la satisfacción es el resultado del de los que el usuario percibe de todos los pasos que conforman el proceso de la atención. Esto muestra que el proceso de información cognitiva es lo más importante de la satisfacción. <sup>18</sup>

La satisfacción del usuario es un resultado importante que se brinda a los prestatarios del servicio para brindar una atención de calidad. La satisfacción del usuario afecta el comportamiento cuando desea brindar un excelente servicio.

La satisfacción del usuario puede afectar los siguientes aspectos:

- Cómo los pacientes acceden o no acceden a la atención
- Donde asistir

- Un método que permite el pago de los servicios prestados.
- Cómo decidir si un usuario está dispuesto a volver a un proveedor de servicios.
- Cómo alentar a los pacientes a recomendar los servicios a sus compañeros <sup>19</sup>

La satisfacción del paciente siempre depende de la oportunidad y expectativas que ofrece la calidad del servicio. En este sentido, los pacientes estarán satisfechos siempre que los servicios requeridos cumplan o superen sus expectativas. Sin embargo, si esta expectativa es baja, o si tiene acceso limitado a estos servicios, los resultados pueden ser relativamente eficientes.

#### **2.2.1.2 PERCEPCIÓN TEÓRICA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

Verifique el cumplimiento de los valores que los usuarios o clientes obtienen después de la atención o el servicio.

Características del servicio percibido:

- Orientado desde la perspectiva del usuario, no desde la dirección de la organización.
- Centrarse en los resultados que los usuarios logran después de adquirir el servicio.
- Todo lo que se percibe se basa en la percepción del usuario y no siempre es igual que lo que ocurre realmente.
- Reconocido por opiniones emitidas por grupos que tienen un impacto directo o indirecto en los usuarios.
- Depende del sentimiento y la comprensión del usuario.

- El rendimiento percibido es muy amplio y en su lugar se evalúa como comienza y termina con el usuario o el paciente.

El rendimiento percibido es el resultado de la adquisición de servicios basados en la percepción, depende como se encuentre anímicamente el profesional y la comodidad del usuario, y puede influir en los pacientes para cambiar el estado de ánimo de los usuarios externos. <sup>20</sup>

### **2.2.1.3 ASPECTOS QUE INCLUYEN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

Insatisfacciones: esto ocurre cuando el rendimiento de un servicio no puede cumplir con lo que el paciente esperaba tener.

Satisfacción: esto ocurre si el rendimiento percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del usuario.

Tercero, la sobre-satisfacción: esto ocurre cuando el rendimiento percibido es más que las expectativas del usuario. De hecho, los tres niveles no siempre cumplen con las esperado. <sup>22</sup>

Los problemas de satisfacción del usuario son un desafío para los gerentes y planificadores de salud pública, académicos, investigadores y aquellos que se dedican al usuario en general. No hay un claro consenso sobre el concepto, pero refleja claramente las diferentes visiones estratégicas de los servicios médicos.

La satisfacción se considera la respuesta de actitud y el juicio de valor construido como resultado de conocer e interactuar con el profesional que brinda la atención.

La satisfacción se considera altamente relacionada con al menos cuatro áreas. Compara los sistemas de salud, evalúa la calidad del servicio, identifica los aspectos de los servicios que deben cambiarse para aumentar la satisfacción y participación de organismos sociales en la identificación de las áreas con baja aceptación del servicio. También está relacionado con la conducta de los pacientes y los resultados de salud personal.

Hay varios factores que afectan la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos. Al organizarlos, puede agruparlos de la siguiente manera:

a) Factores individuales: demografía (edad, género, raza), estado civil, grupo social, nivel educativo, red de participación social), economía (nivel de ingresos, costo), cultura (etnia) , Expectativas, conceptos culturales sobre servicios de salud y procesos de enfermedades de riesgo para la salud, experiencia de servicio (resultados de contacto previo entre usuarios y servicios)

b) Factores familiares / sociales: experiencia de servicio en el concepto de entorno familiar con respecto a los amigos, la familia, las redes sociales circundantes, el comportamiento.

c) Factores de servicios de salubridad: accesibilidad geográfica (efectividad de la acción, tratamiento) Honestidad, disponibilidad de medicamentos, comodidad de las instalaciones, privacidad, etc.).

La interacción entre estos elementos proporciona un nivel de aprobación por el servicio recibido. Esta interacción es compleja. Porque nos basamos en aspectos subjetivos: percepción y experiencia.

La gestión de la salud tiene como objetivo humanizarse y proporcionar servicios de mayor calidad. El concepto de calidad de la salud debe consistir en cinco elementos básicos. Experiencia, uso eficiente de los recursos, minimización del riesgo para los pacientes, alta satisfacción y el máximo impacto en la salud.<sup>23</sup>

En los últimos años, las encuestas de los usuarios sobre los servicios médicos se han convertido en un medio de mayor valor. El hecho de que la satisfacción del usuario se reconozca como un resultado importante del trabajo realizado por profesionales justifica que se incorpore como una medida de calidad. El análisis de satisfacción también se utiliza como un medio para justificar diversas reformas de salud porque puede utilizar sistemáticamente las opiniones de los usuarios para mejorar la organización del servicio.

Satisfacción significa estar de acuerdo con lo recibido por que cumple con las exigencias que la persona esperaba recibir.

Es dependiente de varios factores como los culturales y socioeconómicos. Necesidades cultural y personal, recompensa esperada, información recopilada de otros y de la propia organización sanitaria, estos factores están condicionados a la satisfacción de diferentes personas y a la misma en diferentes situaciones.

Hay dos criterios comúnmente utilizados que dificultan la dirección de los servicios médicos para los clientes y la satisfacción de las necesidades y preferencias. El primero es que los servicios médicos deben estar dirigidos a cubrir las necesidades de salud que los especialistas consideran necesarios, y que las solicitudes y preferencias de los

usuarios deben permanecer en segundo plano. En segundo lugar, los consumidores piensan que no pueden evaluar la calidad técnica de la medicina correctamente. Los usuarios tienen valores diferentes y la creencia que enfrentan, lo que los profesionales de la salud valoran, lo que contrasta la satisfacción del cliente con la calidad esencial de la atención médica.

Ambos estándares no son perfectamente adecuados, y los consumidores pacientes tienen la necesidad de generar demanda médica y revelar las preferencias de los consumidores. Por otro lado, se ha demostrado que pacientes interrelacionan la satisfacción con la calidad. Una institución médica profesional o competente puede satisfacer al usuario para satisfacer adecuadamente sus necesidades. Conocer las opiniones del cliente sobre el servicio recibido es una forma de mejorar la calidad del servicio <sup>23</sup>

#### **2.2.1.4 TEORÍAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Dado que la satisfacción incluye respuestas emocionales, las percepciones y creencias de los consumidores suelen ser procedimientos de evaluación cognitiva que se aproximan al objeto, producto, acción o condición deseada en comparación con su valor. En otras palabras, el anhelo puede usarse como una especie de escala para comparar, y los pacientes pueden distinguir las expectativas de lo esperado.

Sin embargo, el modelo de reconocimiento utiliza el estándar para la comparación y los valores se consideran coincidencias de orden superior. Además, generalmente se



relaciona con los propios deseos y necesidades básicas del usuario. Por supuesto, este modelo incluye una forma para que los usuarios compren productos y servicios específicos y se le asignan diferentes valores de servicios para responder adecuadamente a sus necesidades.

La calidad del servicio está determinada por el cliente en el momento en que el cliente recibe el servicio.

En este sentido, Cantú cree fehacientemente que la satisfacción depende muchos de la conducta proactiva del paciente, las actitudes, las habilidades, la latencia y el tiempo utilizado por el empleado para prestar el servicio.

Además, con respecto a los actos, es de esperar que el médico sea amable, etc. Su presentación se ve afectada por el uso adecuado de la ropa, la limpieza y su apariencia general. Cuando se trata de comportamiento, debe responder rápidamente, tener explicaciones claras, respetar al cliente, usar el lenguaje correcto y comprender cómo escuchar el servicio al cliente.

Los usuarios están satisfechos cuando el servicio cumple o supera las expectativas.

#### **2.2.1.5 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Existen tres niveles: <sup>25</sup>

- El 1º nivel es el nivel básico de necesidad o expectativa que el paciente espera, competencia, cortesía, educación, honestidad, confiabilidad, seguridad y resultados apropiados para el tratamiento.
- El segundo nivel es el interés y la voluntad de proporcionar servicios rápidos, responsables y accesibles con atención personal, comunicación adecuada y participación personal en el lado humano de la atención.

- El 3° nivel es una adecuada presentación de las instalaciones sanitarias.

#### **2.2.1.6 MODELO DE EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Los hospitales se consideran un sistema abierto porque son una serie de elementos interrelacionados que tienen como objetivo un objetivo común de superar los problemas de salud, satisfacer al paciente y la comunidad, y mejorar otras actividades relacionadas con la salud, como la educación.<sup>26</sup>

El paciente es el factor más importante dentro y fuera del hospital. Las atenciones que reciben los pacientes dentro de este sistema cambia a lo largo del proceso, especialmente en el caso de los sistemas médicos. Un factor que cambia este proceso es la calidad de la atención brindada por personal médico especializado.

Según Donabedian está estrechamente relacionado con la teoría del sistema, que se centra en el análisis de las estructuras, procedimientos y resultados. Todo ello depende de la disposición que tienen los profesionales de brindar el servicio.<sup>27</sup>

#### **2.2.1.7 CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD**

La calidad de como uno se expresa es una de las más difíciles de definir porque tiene un alcance muy amplio. Por razones económicas, la industria fue el 1° sector de la sociedad que comenzó a promover el concepto de calidad, pero ahora este concepto es relevante para todas las áreas de la actividad humana.

Montiel (1992) explica que la calidad de la atención significa un profundo conocimiento tanto de las necesidades del paciente como de la máxima eficiencia de rendimiento en cada fase del proceso de atención. La continuidad y la satisfacción del paciente son importantes para la accesibilidad de los servicios en términos de poder obtener atención.<sup>28</sup>

Donabedian afirma que la evaluación de la calidad es una decisión tomada para verificar lo que se brinda y como se brinda. Especial hincapié en la necesidad de establecer estándares que permitan juzgar la calidad de los procesos de atención. Su evaluación lo realiza sobre tres aspectos que son:

- a) Estructura. Incluye una evaluación de los medios utilizados para brindar atención, como instalaciones, equipos, gestión, combinación de clientes y los proveedores.
- b) Proceso. Actividades relacionadas con las expectativas de los que proveen la atención médica en la gestión de la atención al cliente.
- c) Resultados. Esto se refiere al cambio neto que ocurre como resultado de la atención médica.

Los datos de evaluación estructural se pueden obtener de la documentación existente de la instalación o de las inspecciones de la instalación. Dos suposiciones principales están relacionadas con la investigación orientada a la estructura. El 1° muestra que si la estructura organizativa es óptima, se brinda una mejor atención, y el segundo muestra que se puede explicar la calidad, en base a la estructura física y el personal de la organización.<sup>29</sup>

Los datos de evaluación del proceso se pueden recopilar observando directamente o revisando los registros de enfermería. La auditoría es un ejemplo de un método que es útil para la investigación orientada a procesos pues consiste en evaluaciones estructuradas. La base de la investigación orientada al proceso puede dirigirse a observar la atención al cliente utilizando protocolos de referencia. El protocolo de referencia identifica actividades de enfermería relacionadas con la implementación de procedimientos para la prevención y promoción de la salud.

Los supuestos detrás del estudio de evaluación del proceso son: Primero, se necesita atención médica para prevenir enfermedades y mantener la salud. En 2º lugar, una buena atención médica lleva a buenos resultados. En tercer lugar, la capacidad de definir buenos elementos de atención médica.<sup>30</sup>

Los datos para la evaluación de los resultados se pueden recopilar de revisiones de registros estadísticos, entrevistas telefónicas o personas con otro aspecto muy importante a considerar, prestando más atención a los consumidores de servicios de salud (pacientes) como agente que puede elevar la calidad de la atención al expresar su opinión.

Debe tener en cuenta que estos pueden ser productos para el cuidado de la salud porque llaman la atención al participar activamente en su atención. Son la directriz de las pautas de atención porque son los reguladores de la atención, establecen estándares al expresar preferencias sobre el método, la situación y el resultado de la atención, y decidir qué aceptar o rechazar.

Finalmente, el mismo paciente juzga la atención expresando satisfacción o insatisfacción con los diversos aspectos y resultados recibidos.

Debido a que los recursos sanitarios son generalmente limitados, las eficiencias de los servicios sanitarios es un aspecto importante de la calidad. El servicio eficiente es el servicio que brinda la mejor atención para los pacientes y la comunidad. En otras palabras, ofrece el mayor beneficio con los recursos disponibles. Para mayor eficiencia, los proveedores de atención médica deben evitar brindar atención innecesaria o inapropiada, y minimizar o eliminar la atención inapropiada debido a normas ineficaces. Además de causar riesgos innecesarios y molestias para el paciente, la atención insuficiente suele ser costosa y lleva mucho tiempo corregirla. 2 formas de mejorar la calidad son reducir los costos y evitar el desperdicio y evitar errores .<sup>31</sup>

#### **2.2.1.8 TRATAMIENTO DEL PACIENTE COMO UN TODO EN UN SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRADO.**

La continuidad significa que los clientes pueden recibir una serie completa de servicios de salud requeridos sin interrumpir, o repetir innecesariamente evaluaciones, diagnósticos o tratamientos. El servicio siempre debe ser proporcionado. Además, los clientes deben tener acceso a la atención de rutina y preventiva de los proveedores de atención médica que conocen el historial médico para que puedan referirse a servicios especializados según sea necesario.

La seguridad como aspecto de calidad significa la reducción del riesgo, infección, efectos secundarios

nocivos u otros riesgos que pueden estar asociados con las prestaciones de servicios. Es una preocupación para todos, no solo para los pacientes. El sistema de atención médica es responsable de garantizar que los servicios se brinden con un riesgo mínimo. Un equilibrio positivo entre beneficio y riesgo.

La comodidad son características de un servicio que no se encuentran relacionadas con la efectividad clínica, pero que aumentan la satisfacción y aumentan su deseo de regresar al centro para futuros procedimientos médicos. La comodidad también es importante porque puede afectar las expectativas del paciente y la confianza que sienten sobre otros aspectos del servicio y el producto <sup>32</sup>

En muchos casos, los servicios están relacionados con la apariencia, el personal y los materiales de las instalaciones. No solo comodidad física, limpieza y privacidad.

En las instalaciones hospitalarias, es importante aplicar una mejora continua de la calidad.

- Seguridad y rapidez en todas las acciones dirigidas a gestionar la salud de pacientes, familias y personas.
- Mejor uso de los recursos disponibles para la provisión de servicios de salud.
- Empoderamiento cuando los empleados del hospital realizan tareas.
- Mayor motivación de los empleados para realizar diferentes actividades en el proceso de atención.
- Satisfacción con los pacientes que recibieron atención en el hospital.

- Mejora la posición y reputación del hospital en comparación con otras organizaciones de la misma categoría o complejidad.
- Mejores resultados de la atención brindada a un costo razonable <sup>33</sup>

Todos estos utilizan indicadores para proporcionar información valiosa de manera rápida, fácil y concisa sobre cómo funciona el hospital en cuestión y permiten comparaciones de tiempo y espacio.

El uso de indicadores continúa siendo útil para los gerentes de hospitales, las supervisiones en salud y todas las personas que de alguna manera están relacionadas con el sector de la salud y especialmente las mejoras hospitalarias.

Claro está, sin embargo, que es esencial desarrollar un sistema de información que pueda recopilar los datos necesarios para crear métricas oportunas. También debe controlar la calidad de las fuentes básicas, especialmente el historial y las principales fuentes informativas brindadas por el paciente.

El indicador también proporciona información cuantitativa que puede detectar espacios que probablemente sean un problema de atención. La identificación de cada problema y su causa deben ser objeto de un estudio específico, detallado y exhaustivo utilizando enfoques cualitativos.

Existe la necesidad de usar varios indicadores al mismo tiempo para poder tener una visión clara del servicio brindado en relación a su calidad. En las unidades o departamentos, hasta ahora, no se ha implementado un

método único para cubrir el desempeño del hospital en un solo rango<sup>35</sup>.

Solo utilizando el sentido común, la experiencia en gestión se logrará el equilibrio adecuado entre toda la información que pueden proporcionar los indicadores y, a menudo, una visión global.

### **2.2.2. LA ENCUESTA SERVQUAL**

PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML. Han desarrollado una tecnología que mide la satisfacción del usuario externo al medir las expectativas del usuario de los servicios generales y las percepciones del uso de servicios específicos, eliminando el sesgo de la investigación tradicional. En lugar de evaluar la calidad del servicio evaluando el resultado final recibido, el usuario también considera el proceso de recibir el servicio (amabilidad). Los criterios considerados en la evaluación de la calidad del servicio son aquellos establecidos por los usuarios, que contiene la evaluación realizada a través del cuestionario SERVQUAL.<sup>37</sup>

BARBAKUS y MAUGOLD han adoptado la encuesta SERVQUAL para servicios de salud. Se usó una escala Likert de 5 puntos. Esta es una modificación realizada en base a la experiencia del equipo directivo y la investigación previa. Llegaron a la conclusión de que la escala podría utilizarse satisfactoriamente para evaluar las diferencias entre lo que se recibió y lo que se esperaba recibir de los pacientes del servicio hospitalario.

En este sentido, creemos que SERVQUAL está aplicado ampliamente en los servicios médicos.

Identifique cinco dimensiones relacionadas con las métricas que utilizan los clientes para evaluar la calidad del servicio.

**a. Fiabilidad:** Realizar servicios con cuidado y fiabilidad.



- b.** Capacidad de respuesta: voluntad y disposición para ayudar y brindar un servicio rápido.
- c.** Seguridad: El conocimiento y las habilidades que el personal demuestra para generar confianza.
- d.** Empatía: la atención individualizada
- e.** Aspectos tangibles: la apariencia de equipos físicos, equipos, personal y medios de comunicación.

Estos cinco aspectos de la calidad del servicio se evalúan mediante un cuestionario SERVQUAL.<sup>38</sup>

Una buena estrategia para el posicionamiento adoptada por muchas organizaciones es adoptar una buena filosofía de calidad de atención al paciente. Al aplicar esta filosofía, los hospitales lideran la calidad de la atención y satisfacen a los pacientes.

Organizaciones que tratan mal a sus clientes externos y les dan "lujo" con "desplazamiento", "demora", un poco de cortesía, atención insuficiente a sus problemas, es simplemente porque no entienden por qué existe la institución.

Los cambios en la cultura existente de la organización dependen exclusivamente de los cambios en los valores y actitudes de las personas que componen las instalaciones del hospital. Entonces, si la cultura se enfoca como un proceso, puede cambiar la cultura. Para lograr este cambio, la intervención de un agente externo a menudo acompaña este proceso y, junto con el gerente o administrador de la organización, desarrolla un modelo único que facilita la incorporación de nuevos patrones de comportamiento dirigidos al servicio. Servicios al cliente que deben generarse en estas organizaciones, las acciones tomadas requerían servicios tales como capacitación, automatización de procesos, consultoría y consultoría.<sup>43</sup>

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**TANGIBLES:** Apariencia y limpieza de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

**CONFIABLES:** Brindar servicios como lo ofertado sin crear falsas expectativas.

**RESPUESTA DEL PERSONAL:** Capacidad de respuesta adecuada oportuna eficiente en el momento que se necesite.

**SEGURIDAD:** Servicio brindado garantizando seguridad en los procesos que genera alta confianza en los usuarios.

**CALIDEZ O EMPATÍA:** Compenetración con los problemas de salud de los pacientes tratando de comprender sus actitudes.

**CALIDAD:** Satisfacción del cliente de acuerdo con el cumplimiento de estándares establecidos por autoridades sanitarias.

**CALIDEZ:** Calidez es básicamente de brindarle apoyo y estar, a su lado cuando alguien está muy deprimido y está pasando un momento angustioso en su vida.

**UNIVERSALIDAD:** Responsabilidad estatal de garantizar el acceso a la salud de calidad de toda la población sin distinguir geográficamente, social, económica, cultural y de género bajo un enfoque integral.

**EQUIDAD:** La distribución de los servicios y recursos médicos asignados para este fin se realizará de acuerdo con las necesidades de los pacientes.

**ACCESO:** El acceso a las instituciones médicas es un derecho humano fundamental para todos los residentes del Perú, independientemente del hospital donde se atienda la emergencia.

**INTEGRALIDAD:** Dependiendo del nivel de atención y la etapa de la vida, se garantiza una serie de intervenciones en varias etapas de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud para individuos, familias, comunidades y el medio ambiente, y diversos impactos en la salud.

USUARIO EXTERNO. Paciente que hace uso de las instalaciones y servicios médicos de un nosocomio.

CONSULTORIO EXTERNO. Es la parte destinada a la atención ambulatoria de pacientes y con los distintos tipos de especialidades.

GRADO DE SATISFACCIÓN. Grado de felicidad o alegría cuando satisfaces tus deseos o satisfaces tus necesidades.

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE DE INTERÉS**

Satisfacción por la atención recibida

### **2.4.2. Dimensiones**

- Fiabilidad
- capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspecto tangible

## **2.5 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

- Definición conceptual  
Satisfacción usuario externo: Resultado de la comparación entre el nivel de satisfacción por el servicio percibido con sus expectativas.
- Definición operacional  
Satisfacción usuario externo: Variable obtenida a partir del cuestionario Servqual-hosp.

## CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo de observacional, pues la medición se tomó sin que exista intervención en las variables. Descriptiva pues el estudio es de una variable. Prospectiva pues el dato se obtuvo a propósito de la investigación en el momento actual a la realización de la investigación. Transversal pues la variable fue medida una sola vez.

#### 3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Describir cuyo objetivo es estimar.

##### **Diseño**

Descriptivo

P\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_ O\_\_\_\_\_ R (IC95%)

P: Población

M: Muestra

O: Medición

R: Resultados con intervalos de confianza al 95%

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN.

Constituida por 780 consultas nuevas de pacientes en los consultorios externos, cirugía, ginecología, medicina general y pediatría.

### 3.2.2. MUESTRA:

La muestra considerada en esta investigación fue de 258 pacientes atendidos en consultorios externos del hospital Santa María del Socorro.

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$N \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 780}{0.05^2(780 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 258$$

N= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza al 95% es igual a 1.96

p= proporción esperada de satisfacción 0.5

q= 1-P=1-0.5=0.5

N= Población

e= precisión del estudio

#### Distribución según proporción de pacientes atendidos por consultorios

Consultorio	Frecuencia	Porcentaje
Cirugía	56	21.7%
Gineo-obstetricia	65	25.2%
Medicina	67	26.0%
Pediatría	70	27.1%
Total	258	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Criterios de Inclusión:

Pacientes atendidos en consultorios externos que deseen participar del estudio.

**Criterios de Exclusión:**

Pacientes atendidos en consultorios externos que no deseen participar del estudio.

**Unidad de análisis:** Pacientes atendidos en los consultorios externos de ambos sexos.

**Técnicas de Muestreo.**

Muestreo aleatorio simple con muestras distribuidas homogéneamente en los cuatro consultorios pues los estratos atienden pacientes en cantidades similares. La información de los pacientes pediátricos será entregada por sus familiares y también en los casos de adultos que no se encuentren aptos para responder las preguntas.

**3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS****3.3.1. TÉCNICA**

La encuesta. La cual se desarrollara en el paciente luego de haber sido atendido en consultorio externo, considerando el estado de salud en que se encuentra el paciente.

El paciente será abordado luego de haber recibido la atención en los consultorios externos en estudio para ello se le solicitará su participación, así como se le dará a conocer el alcance de la investigación y en que consiste su colaboración, luego de ellos se le encuestará tomándose el tiempo necesario para la contestación de las preguntas.

Se capacitara a dos alumnos de medicina para que apliquen debidamente el instrumento

### 3.3.2. INSTRUMENTO

Escala SERVQUAL-HOSP: El instrumento es una encuesta SERVQUAL modificada, del Ministerio de Salud del Perú, la misma que ha sido sometido a diversos procedimientos de validación.

#### VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

Validado según RM 527-2011 MINSA

La confiabilidad del instrumento muestra un Alfa de Cronbach de 0.984. (Bustamante Fustamante 2017).

La escala numérica, está formado por ítems politómicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tiene siete opciones de respuestas, escaladas.

Incluye 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 Dimensiones:

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

### 3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos recolectados, comprendió las siguientes etapas:

- a) **ORDENAR DATOS.** Se realizó un control de calidad de las fichas de recolección de datos, los datos fueron seleccionados y los errores fueron depurados.
- b) **CLASIFICACIÓN DE DATOS.** Se seleccionarán los datos obtenidos en relación de diferentes criterios óptimos para la investigación.
- c) **CODIFICACIÓN DE DATOS.** Se asignarán códigos o valores a cada uno de los datos.

d) TABULACIÓN DE DATOS. Se realizará de acuerdo con el diseño de investigación y según los tipos de datos.

### **3.5.- DISEÑO Y ESQUEMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para el estudio se empleará estadística descriptiva obteniendo valores absolutos, relativos y porcentajes. Y estadística inferencial para la prueba de hipótesis el estadístico será chi cuadrado e intervalos confianza al 95%.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

La investigación científica ha producido beneficios sociales sustanciales. También ha planteado algunas dudas éticas inquietantes.

Entre los límites entre la práctica y la investigación es importante distinguir entre investigación biomédica y del comportamiento, por una parte, y, por la otra, la práctica de una terapia aceptada; ella para saber qué actividades deben sufrir revisión para protección de los sujetos humanos de investigación. La distinción entre investigación y práctica se desdibuja en parte porque a menudo ambas se dan juntas (como en la investigación diseñada para evaluar una terapia) y, también, porque con frecuencia se llama "experimental" a un alejamiento notable de la práctica estándar, sin haber definido cuidadosamente los términos "experimental" e "investigación". La investigación y la práctica pueden llevarse a cabo juntas cuando la primera está diseñada para evaluar la seguridad y eficacia de la segunda.

La confidencialidad de la información fue garantizada en conjunto con el anonimato, puesto que cada instrumento tuvo una numeración, la información solo fue utilizada exclusivamente para la investigación, sin perjudicar en lo absoluto a las participantes



## CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS

#### GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

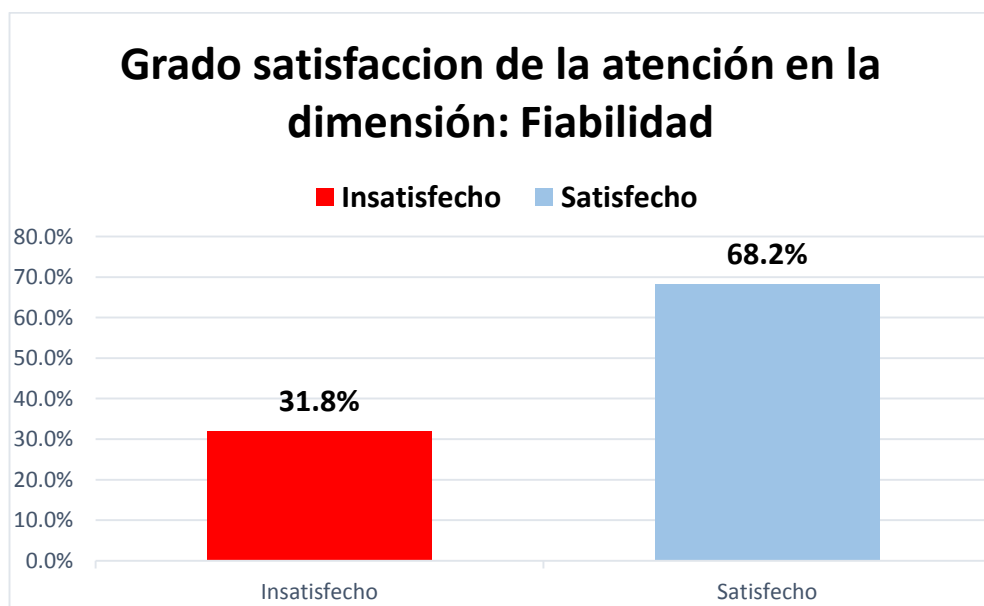
Tabla N° 1

FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	82	31.8%
Satisfecho	176	68.2%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que en la dimensión Fiabilidad del grado de satisfacción de los pacientes atendido consultorio externos el 68.2% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

Gráfico N° 1



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE  
ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN  
CAPACIDAD DE RESPUESTA**

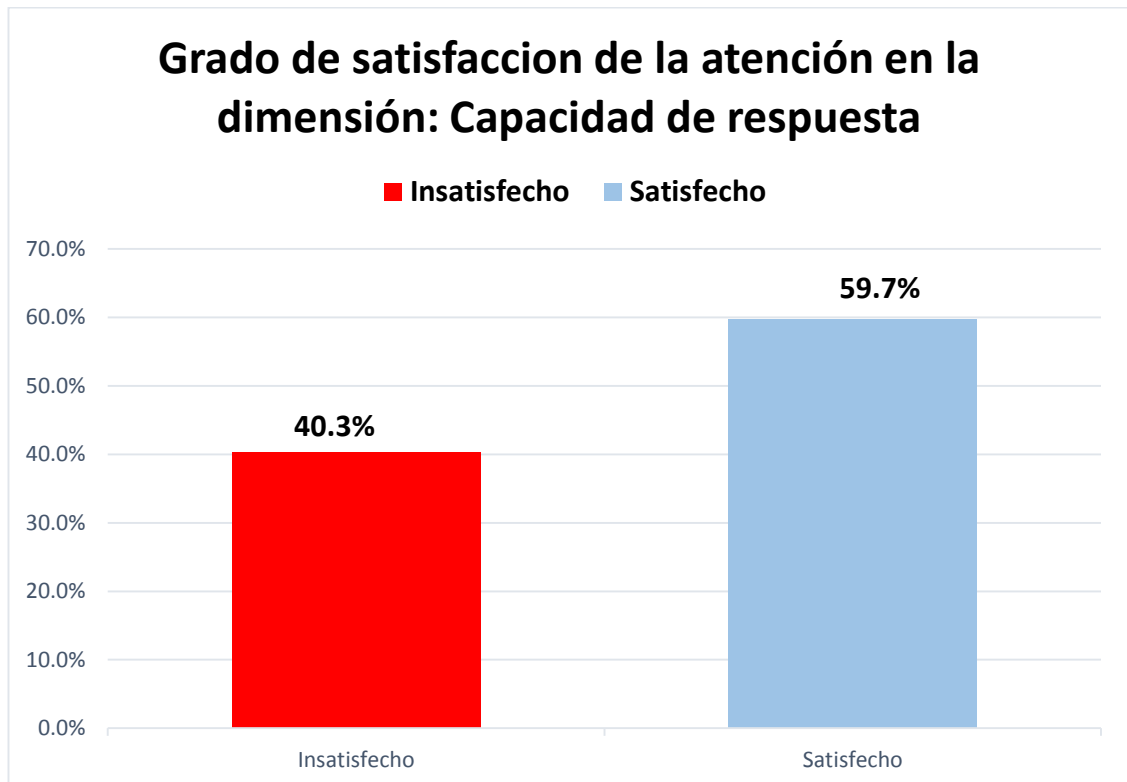
**Tabla N° 2**

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	104	40.3%
Satisfecho	154	59.7%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

La tabla muestra que en la dimensión Capacidad de Respuesta del grado de satisfacción de los pacientes atendido consultorio externos, el 59.7% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

**Gráfico N° 2**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD**

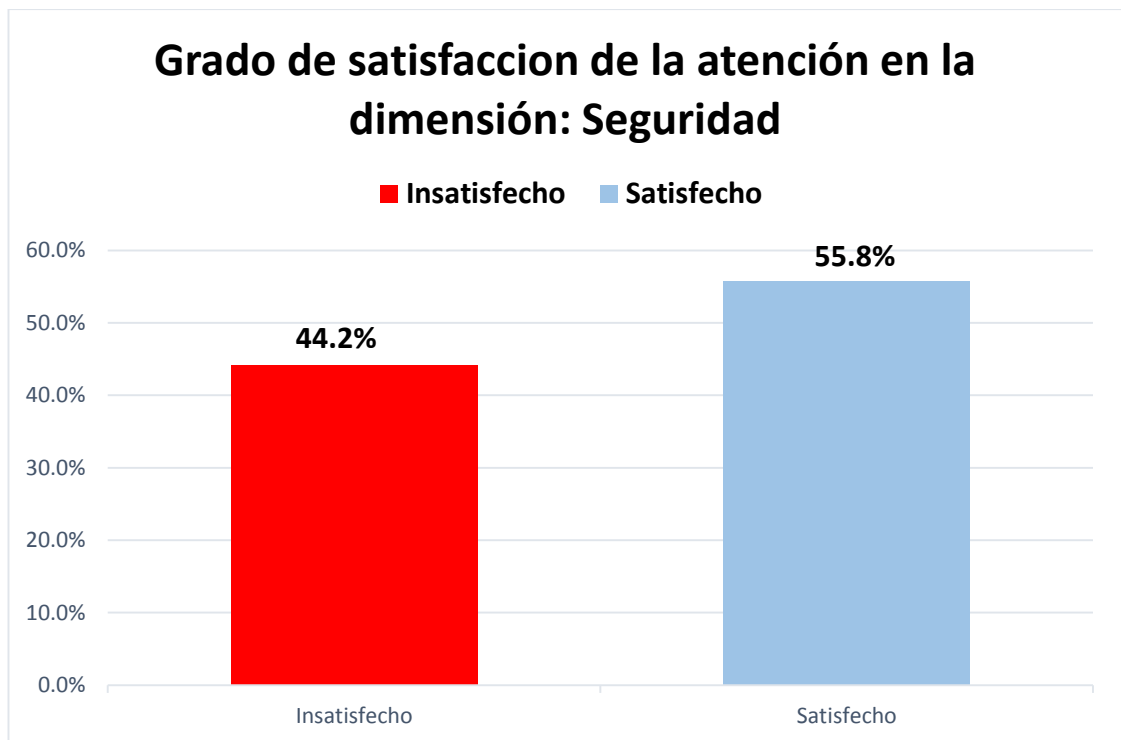
**Tabla N° 3**

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	114	44.2%
Satisfecho	144	55.8%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

La tabla muestra que en la dimensión Seguridad del grado de satisfacción de los pacientes atendido consultorio externos el 55.8% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

**Gráfico N° 3**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN**

**EMPATÍA**

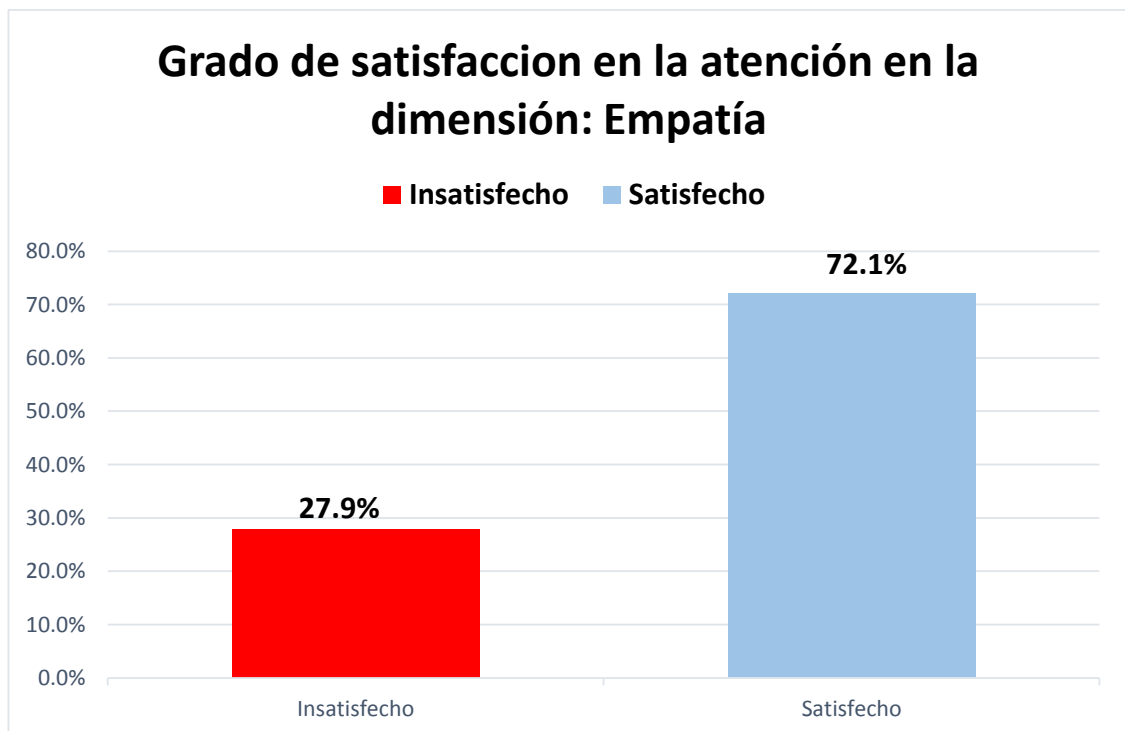
**Tabla N° 4**

<b>EMPATÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	72	27.9%
Satisfecho	186	72.1%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

La tabla muestra que en la dimensión Empatía del grado de satisfacción de los pacientes atendido consultorio externos, el 72.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

**Gráfico N° 4**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE  
ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO REFERIDA A LA DIMENSIÓN  
ASPECTOS TANGIBLES**

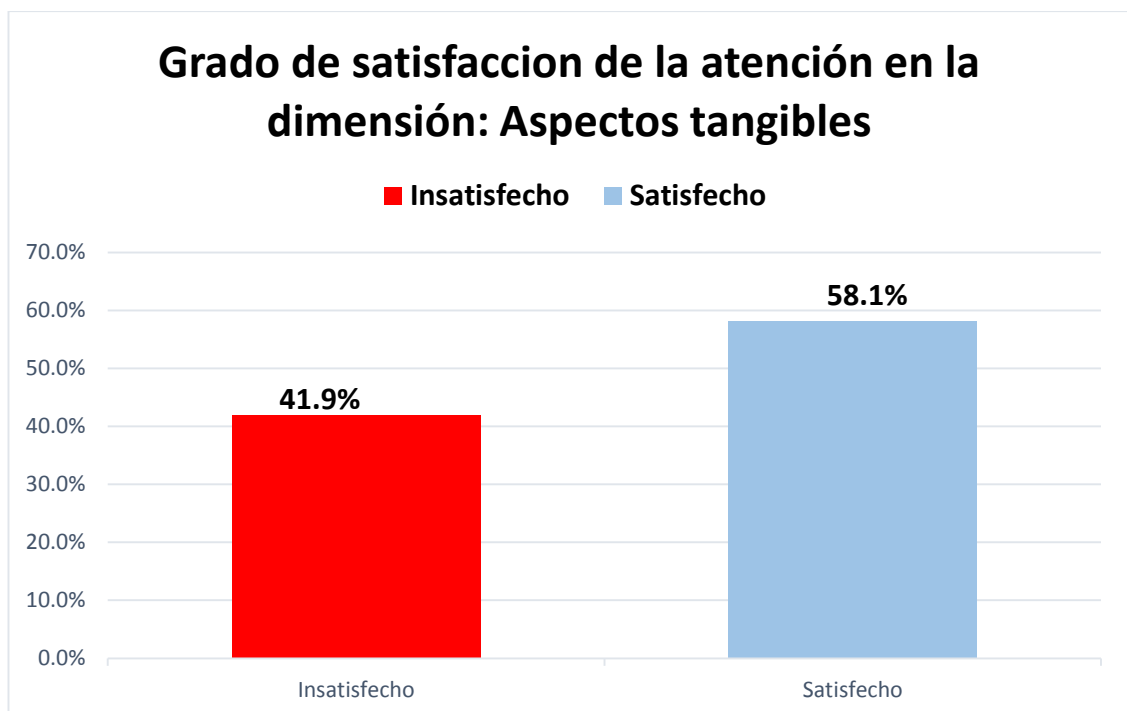
**Tabla N° 5**

<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	108	41.9%
Satisfecho	150	58.1%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra que en la dimensión Aspectos tangibles desde el grado de satisfacción de los pacientes atendido consultorio externos, 58.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

**Gráfico N° 5**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE  
ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SANTA  
MARÍA DEL SOCORRO JULIO AGOSTO 2019**

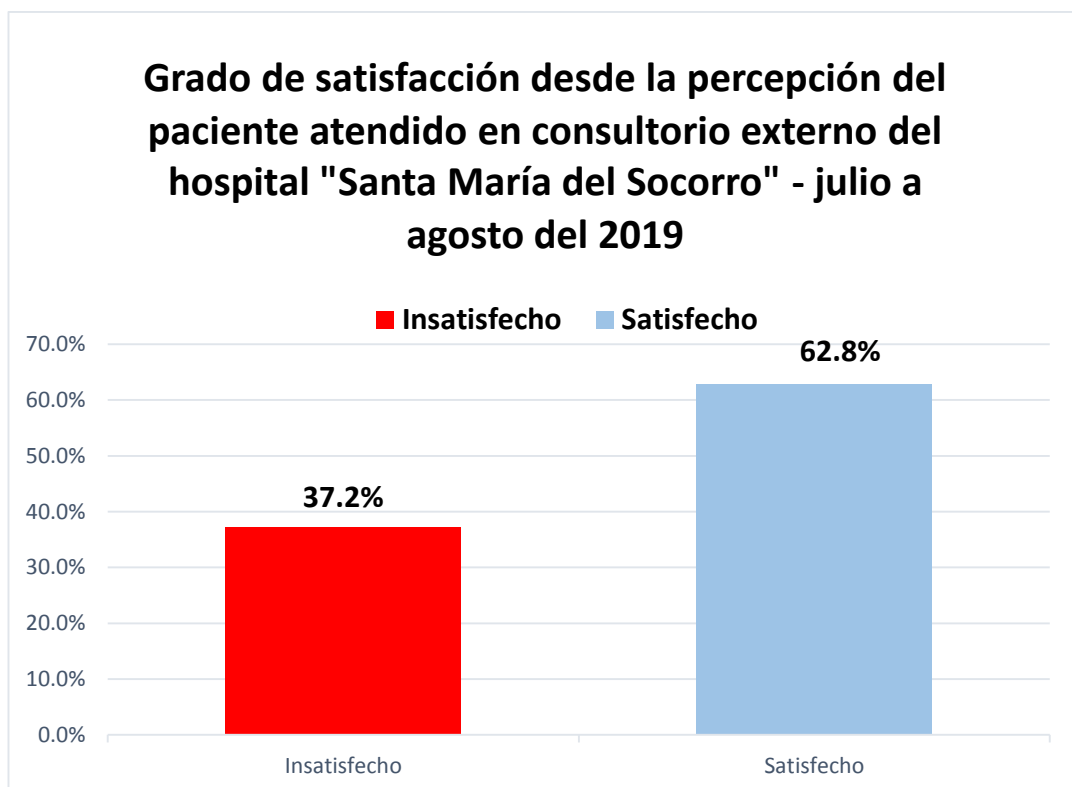
**Tabla N° 6**

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	96	37.2%
Satisfecho	162	62.8%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

La tabla muestra el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externos del hospital Santa María del Socorro julio agosto 2019 es de 62.8%

**Gráfico N° 6**



## 4.2. DISCUSIÓN

La evaluación de la calidad de atención que se brinda a los pacientes es de sumo interés pues son la razón de la existencia de los servicios sanitarios, en tal sentido se evaluó la satisfacción de la atención brindada en consultorios externos del hospital “Santa María del Socorro” percibida desde los pacientes según los que esperaba recibir. Se empleó el cuestionario validado por el Ministerio de salud del Perú Servqual, que evalúa 5 dimensiones.

En la tabla N° 1 se muestra que existe en la dimensión Fiabilidad 68.2% de pacientes satisfechos por la atención recibida, lo que significa que la atención que recibió se ajustaba a sus expectativas o lo superaron, esta dimensión incluye información de sus dolencias, atención a la hora indicada y en el tiempo oportuno, encontrando citas que se ajustaron a sus necesidades. Infantes encontró en su estudio en Iquitos 68.6% de satisfacción en esta dimensión similar al encontrado en la investigación lo que se debería a la calidad de profesionales que cuentan estos establecimientos cuyas características deben ser similares.

En la tabla N° 2 se determinó que el 59.7% de los usuarios se encuentran satisfechos con esta dimensión referida a la capacidad de respuesta, es decir que el tiempo que se demoró en su atención respondió a sus expectativas o fueron superadas lo que indica que fue atendido sin mayor pérdida de tiempo, según programación. Al respecto en un estudio desarrollado por Rodríguez <sup>5</sup> en Madrid encontró que ítem tiempo de espera para la atención fue el ítem de menor aceptación donde el 35% de los usuarios se encontraban insatisfechos, similar al encontrado en el estudio. Sin embargo Infantes <sup>11</sup> encuentra en esta dimensión 72.3% de satisfacción más alta al encontrado por nuestro estudio.

En la tabla N° 3 se encontró una satisfacción del orden del 55.8% referida a la seguridad que muestran los profesionales en los procedimientos y procesos que realizan como son el respeto a la privacidad, realización completa de exámenes en el tiempo necesario para disipar toda duda, y

sobre todo que el médico inspiró confianza al paciente, mientras lo atendía, sin embargo, existe una alta proporción de insatisfechos del orden del 44.2%, por lo que se trata de una dimensión que requiere mejorar significativamente. En esta dimensión Infantes en Iquitos encuentra porcentaje más alto del orden del 77.1% probablemente a la capacidad gerencial de este establecimiento de atención complementaria en Iquitos. Haro <sup>14</sup> en el hospital nacional Carlos Lafranco la Hoz en Lima encuentra 57.3% de satisfacción en la dimensión seguridad similar al encontrado en el estudio.

En lo referido a la empatía se determinó en la tabla N° 4 donde se encuentra que el 72.1% de los pacientes muestran su satisfacción pues sintieron que el médico se involucró con sus problemas de salud y pudieron manifestar libremente lo que sentían, fueron explicados adecuadamente sus indicaciones y comprendieron sus enfermedades, así como sus indicaciones médicas, es la dimensión con mayor aceptación. Al respecto en su estudio Cifuentes <sup>7</sup> determinó en Ecuador que los usuarios manifiestan su interés en la atención cuando se les brinda la información requerida para la comprensión del origen de sus males, en ese sentido en el estudio se encontró cifras altas de aceptación de parte del usuario. Al respecto el porcentaje encontrado por Infantes en esta dimensión es similar pues demuestra una satisfacción en un centro sanitario de Iquitos de 73.7%.

En la tabla N° 5 se evalúa los aspectos tangibles como parte de la calidad encontrándose una alta satisfacción del orden del 58.1% que manifestaron sentirse bien con las comodidades percibidas durante su atención, así como la apreciación de los equipos que dispone el médico para su tratamiento y atención y las señalizaciones necesarias para llegar al destino de su atención, sin embargo, existe 41.9% de pacientes que manifestaron insatisfacción en esta dimensión. Los aspectos tangibles encontrado por Infantes en Iquitos tienen una aprobación de 73.6% más alto que el encontrado en el estudio, probablemente porque la condición



de infraestructura en este establecimiento de atención médica complementaria es mejor.

En la tabla N° 6 se demuestra el nivel de satisfacción por la atención recibida en consultorios externos desde la percepción de la satisfacción del paciente externo de manera global, encontrándose que el 62.8% de los pacientes se encuentran satisfechos por la atención recibida en sus cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad, empatía y aspectos tangibles, faltando por mejorar 37.2%. Mientras que en un estudio realizado por Del Salto <sup>6</sup> en Quito encuentra una alta satisfacción de los usuarios del orden de 92.1% en 391 usuarios encuestados, que se debería a una gestión adecuada de dicho centro hospitalario. Infantes <sup>11</sup>EN Iquitos en consultorios externos encuentra una satisfacción de 72.9% algo más alto al encontrado en nuestro estudio. También Fariño <sup>8</sup> encontró en su estudio 81% de satisfacción que superan a lo encontrado en el estudio, lo que se debería a una gestión óptima en este establecimiento de salud de Guayaquil. Mientras que Lázaro <sup>9</sup> en Cuba encuentra un nivel de satisfacción del orden del 54.1% porcentaje similar al encontrado en nuestro estudio, pues cada establecimiento tiene capacidad gerencial diferente, y ello lo demuestra Quispe <sup>10</sup> en su estudio en el Perú en Andahuaylas, donde concluye que la calidad de la atención está relacionada a la satisfacción del usuario. En un estudio desarrollado por Ramos <sup>12</sup> en el centro de salud de Piscu encuentra que los pacientes se encuentran satisfechos por la atención recibida en un 72.2% que se debería a una gestión adecuada en este centro de salud, siendo la dimensión mejor calificada la empatía con 91.3% pues en estos centros la disponibilidad de tiempo para dedicarse a un paciente es mayor, sin embargo en los aspectos tangibles solo tiene una aceptación del 64.3% pues son centros que por lo general presentan deficiencias en sus infraestructuras e implementación. Mientras que Huerta <sup>13</sup> en el Hospital Arzobispo Loayza encuentra una satisfacción de 92.2% de usuarios, que superan el record aceptado de 80% lo que se debería a una buena

gestión de dicho nosocomio. Tinoco <sup>15</sup> en su estudio en Lima en el hospital Luis Nicasio Sáez encuentra una satisfacción global de 73.03% más alto que el encontrado en el estudio lo que se debe a la calidad de profesionales que cuentan estos establecimientos. Mientras que León <sup>16</sup> encuentra satisfacción solo en el 48.2% de paciente en la ciudad de Chiclayo. Valor similar encontró Carlos <sup>17</sup> en Ica en el Hospital Regional con un 63.1% de satisfacción.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

1. El grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital Santa María del Socorro es de 62.8%.
2. En la dimensión de Fiabilidad desde la satisfacción del paciente atendido en consultoría externos el 68.2% se encuentra satisfecho por la atención recibida.
3. En la dimensión Capacidad de Respuesta desde la satisfacción del paciente atendido en consultoría externos el 59.7% se encuentra satisfecho por la atención recibida.
4. En la dimensión Seguridad desde la satisfacción del paciente atendido en consultoría externos el 55.8% se encuentra satisfecho por la atención recibida.
5. En la dimensión Empatía desde la satisfacción del paciente atendido en consultoría externos el 72.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida.
6. En la dimensión Aspectos tangibles desde la satisfacción del paciente atendido en consultoría externos el 58.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida.

## 5.2. RECOMENDACIONES

1. Intercambiar con las autoridades del Hospital Santa María del Socorro, con oficinas particularmente de alta calidad, asegurándose de que la investigación actual sirva de base para futuras investigaciones relacionadas con factores relevantes que explican el alto nivel de insatisfacción en la consulta externa.
2. Aumentar las clínicas ambulatorias debido a la alta demanda actual de pacientes. Esto facilita a los usuarios encontrar citas disponibles.
3. La oficina de calidad debería implementar un mejor servicio en áreas de, farmacia, laboratorio, imágenes, actualización de más equipos para mejorar o disminuir el tiempo de espera, y capacitar al personal.
4. Implementar las charlas o lluvia de ideas a fin de obtener ideas de mejora conjunta en la dimensión empatía, a fin de que el médico se involucre mas en la problemática de salud de sus pacientes.
5. Las oficinas de calidad y logística deben intervenir para mejorar la insatisfacción con aspectos específicos y actualizar y optimizar los equipos y materiales utilizados en medicina.
6. Mejorar la calidad de la atención de manera conjunta entre directivos y personal de salud las que debe se llevada a cabo según el análisis FODA.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Consejo Regional III Lima. Colegio Médico del Perú. Calidad de la atención de salud, desafíos 2018. Primera edición: mayo de 2018
- 2.- Gómez A, González H. Calidad en la atención de salud pública. Rev Médica Soc. 2014;28.
- 3.- Rojas Bolivar D. (2016). Características de la población peruana que no busca atención médica por deficiencias de la calidad de atención en salud [Tesis]. Lima: UNMSM.
- 4.- Lazo-Gonzales, O. (2018). Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima. Colegio Médico del Perú
- 5.- Rodríguez Mármol, M. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid.
- 6.- Del Salto Mariños, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. Quito.
- 7.- Cifuentes Dominguez, P. (2015). Estrategias de gestión de calidad para incrementar la satisfacción del usuario externo del área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato, Ecuador.
- 8.- Fariño Cortez J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Guayaquil. 2018.
- 9.- Lázaro Suárez I. (2016). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Cuba. Rev.Med.Electrón. vol.40 no.4 Matanzas jul.-ago. 2018
- 10.- Quispe Pérez, J. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

- 11.- Infantes Gómez, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016.
- 12.- Ramos Torres (2015). Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pisci. Perú.
- 13.- Huerta Medina, E. (2015) Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- 14.- Haro Esquivel, G. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del hospital nacional Carlos Lanfranco la hoz, setiembre –noviembre de 2016. Lima.
- 15.- Tinoco Begazo, M. (2015). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Lima.
- 16.- León Namuche, A. (2016). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú, Chiclayo, 2016.
- 17.- Carlos-Neciosup, J. (2015). Factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un hospital de Ica, 2015. Rev méd panacea. 2015; 5(1): 15-19.
- 18.- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/.../libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/.../libro.pdf)
- 19.- Ramos Arismendi, M. Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad de Atención en Salud en el hospital Camana, 2015. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2015.

- 20.- Donabedian A. Exploraciones en evaluación y seguimiento de la calidad. La definición de calidad y enfoques para su evaluación. Ediciones Ann Arbor Mich; 2013.
- 21.- Carlos Canelo-Aybar, G. B.-G. (2014). Guías de práctica clínica en el Perú: evaluación de su calidad usando el instrumento AGREE II. Original Breve Rev Perú Med Exp Salud Pública.
- 22.- Ortega, H. (2016). Definición de Gestión Administrativa. Obtenido de: [http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf)
- 23.- Chiavenato I, Villamizar GA, Aparicio JB. Administración de recursos humanos, novena edi. Vol. 2. México: McGRAW-HILL; 2012. 1-518 p.
- 24.- Llamamango Castillo, I. Mejorando La Satisfacción de los Usuarios Externos sobre da Calidad de Atención En el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2017. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2018.
- 25.- MINSA. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud / Ministerio de Salud. Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud; 2016.
- 26.- Avilés Osnayo, J. Satisfacción de los Usuarios Externos Relacionado con la Calidad de Atención que brinda el personal de salud del Servicio de Emergencia en el hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta Ayacucho, 2016. Universidad Nacional del Callao, 2017.
- 27.- Vía Puente, L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. Universidad César Vallejo, 2018.
- 28.- Maggi Vera, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Ecuador.

- 29.- Bonifaz, R\_ (2016). La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 -salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unac.edu.ec/bitstream/51000/2790/MJNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>.
- 30.- Cabo, J. (2014). Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias. Madrid: Ediciones. Díaz de Santos.
- 31.- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Consejo Nacional de Planificación. Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017. Quito: El Telégrafo; 2013; p 135 -151.
- 32.- Vera, J. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Rev. Contaduría y Administración 63 (2), 2018, 1-22
- 33.- Fontova, A. Juvinyá, D., Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Revista de Calidad Asistencial, 30(1), 10-16. doi:DOI: 10.1016.j.cali.2014.12.009
- 34.- Sánchez-Moreno F. El sistema nacional de salud en el Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2014;31(4):747-53.
- 35.- Ministerio de Salud. Recursos humanos en el sector salud, Perú 2013. Compendio estadístico: Información de recursos humanos del sector salud, Perú 2013. Serie Recursos Humanos en Salud N° 16. Lima: Ministerio de Salud; 2014. p. 2
- 36.- Organización Panamericana de la Salud. Impacto financiero de la emigración de médicos y enfermeras del área andina. Migración calificada en salud, impacto financiero, reconocimiento de títulos: retos y perspectivas en los países de la región andina. Lima: OPS; 2013. p. 105.49.
- 37.- Instituto Nacional de Estadística e Informática, Superintendencia Nacional de Migraciones, Organización Internacional para las



Migraciones. Anexos: cuadros estadísticos. Perú: Estadísticas de emigración internacional de peruanos e inmigración de extranjeros. Lima: Organización Internacional para las Migraciones; 2013. p. 134.50.

38.- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Informe Final. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2014- EnSusalud 2014. Lima: Superintendencia Nacional de Salud Superintendencia Nacional de Salud; 2014.51.

39.- Ruiz Pinchi R. (2016). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016”

40.- Redhead García, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco. Lima.

41.- Gonzales Yance R. (2018). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital Domingo Olavegoya de noviembre 2017 a febrero 2018 Huancayo.

42.- Valverde RG: Galvez Diaz NDC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA- ESSALUD. CHONGOYAPE - PERÚ. In Revista Tzhoecoen; 2016; Chongoyape.

43.- ESAN. ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud?. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/.../que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salu...>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	FUENTE
Satisfacción de los usuarios externos con el servicio de salud recibido.	Resultado del grado de satisfacción por percibido por el paciente en el servicio	Variable obtenida a partir del cuestionario Servqual-hosp	Fiabilidad	Items del cuestionario Servqual del 1 al 5	Servqual-hosp	Pacientes o familiares
			Capacidad de respuesta	Items del cuestionario Servqual del 6 al 9		
			Seguridad de la atención	Items del cuestionario Servqual del 10 al 13		
			Empatía	Items del cuestionario Servqual del 14 al 18		
			Aspectos tangibles	Items del cuestionario Servqual del 19 al 22		



## ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.- FICHA N° \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Sexo (Masculino) (Femenino)

### Percepción (P)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
P1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
P2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
P3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
P5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
P6	¿La atención en caja fue rápida?							
P7	¿La atención en el módulo de triaje fue rápida?							
P8	¿La atención en el módulo de SIS fue rápida?							
P9	¿La atención en la farmacia fue rápida?							
P10	¿Qué importancia tiene que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
P11	¿Qué importancia tiene que el médico le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
P12	¿Qué importancia tiene que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
P13	¿Qué importancia tiene que el médico que le atenderá le inspire confianza?							
P14	¿Qué importancia tiene que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
P15	¿Qué importancia tiene que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
P16	¿Qué importancia tiene que usted comprenda la explicación que le brindara el médico sobre su salud o resultado de su atención?							
P17	¿Qué importancia tiene que usted comprenda la explicación que le brindara el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
P18	¿Qué importancia tiene que usted comprenda la explicación que le brindara el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							

P19	¿Los carteles, letreros o flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
P20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
P21	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							
P22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

**ANEXO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019?</p> <p><b>Problemas específicos•</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión fiabilidad?</p> <p>•¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión capacidad de respuesta?</p> <p>• ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión seguridad?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Medir el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del hospital santa maría del socorro julio agosto 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión fiabilidad</li> <li>• Precisar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión capacidad de respuesta</li> <li>• Indicar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión seguridad</li> </ul>	<p><b>Variable de interés</b> Satisfacción por la atención recibida</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fiabilidad</b> Items: 1 al 5</li> <li>- <b>Capacidad de respuesta</b> Items: 6 al 9</li> <li>- <b>Seguridad</b> Items: 10 al 13</li> <li>- <b>Empatía</b> Items: 14 al 18</li> <li>- <b>Aspecto tangibles</b> Items: 19 al 22</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la calidad de la atención desde la perspectiva de la satisfacción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión empatía?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión empatía</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión aspectos tangibles?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo referida a la dimensión aspectos tangibles</li> </ul>	

DISEÑO METODOLOGICO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel</b> Descriptivo</li>   <li>• <b>Tipo de Investigación</b> Observacional Transversal Prospectiva Descriptiva</li> </ul>	<p><b>Población</b> 780 pacientes atendidos en consultorios externos</p> <p>Criterios de Inclusión: Pacientes atendidos en consultorios externos que deseen participar del estudio.</p> <p>Criterios de Exclusión: Pacientes atendidos en consultorios externos que no deseen participar del estudio.</p> <p><b>Muestra</b> 258</p>	<p><b>Técnica</b>  La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b>  Escala SERVQUAL</p>