

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ, SETIEMBRE – NOVIEMBRE DE
2016

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

GABRIEL ELÍAS HARO ESQUIVEL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR

DRA. PAJUELO BUSTAMANTE, ROSSANA

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mis padres, maestros y compañeros por compartir enseñanzas y experiencias en este largo camino.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y todos los que hicieron posible cumplir mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo, tiene como propósito fundamental determinar el nivel de satisfacción de los padres y/o tutores del menor atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz en el periodo setiembre a noviembre de 2016. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016. **Metodología:** El estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional. Se realizaron encuestas de tipo SERVQUAL a 190 padres y/o tutores de los menores que fueron a atenderse en los consultorios externos de pediatría del HCLLH. **Resultados:** El nivel de satisfacción sobre la atención recibida según la dimensión fiabilidad fue de un 54,6%, según dimensión capacidad de respuesta fue de 59,0%, en cuanto a la dimensión seguridad salió de 57,3%, con respecto a la dimensión empatía nos dio 56,6% y por ultimo según la dimensión aspectos tangibles el resultado fue de 55,0%. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los usuarios de los consultorios externos de pediatría en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es aceptable. Por lo tanto es indispensable hacer un seguimiento con estudios posteriores para determinar la calidad de las atenciones que se está percibiendo en la población que acudo al establecimiento en busca de fortalecer aquellos puntos en los que se está fallando teniendo como primer objetivo cubrir las necesidades de salud de los pacientes.

Palabras clave: satisfacción, usuario externo, consultorios externos, SERVQUAL, pediatría

ABSTRACT

The main purpose of this study is to determine the level of satisfaction of the parents and / or guardians of the child attended at the pediatric outpatient clinics of the National Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in the period from September to November 2016. **Objective:** To determine the level of satisfaction that the users have attended at the pediatrics outpatient clinics of the Carlos Lanfranco La Hoz National Hospital, September to November 2016. **Methodology:** The study has a quantitative, transverse, descriptive, observational approach. Surveys of the SERVQUAL type were carried out on 190 parents and / or guardians of the children that were to be attended at the HCLLH pediatric outpatient clinics. **Results:** Satisfaction level of care received according to the reliability dimension was 54.6%, according to the response capacity dimension was 59.0%; in terms of the security dimension, it was 57.3%, with respect to the empathy dimension gave us 56.6% and lastly according to the tangible aspects dimension the result was 55.0%. **Conclusions:** The level of satisfaction of the users of the pediatrics outpatient clinics at the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz is acceptable. It is therefore essential to follow up with subsequent studies to determine the quality of care that is being perceived in the population that go to the establishment in search of strengthening those points where it is failing with the first objective of meeting health needs from the patients.

Key words: satisfaction, external user, outpatient clinics, SERVQUAL, pediatrics

PRESENTACIÓN

El Proceso de Atención es la principal herramienta de trabajo del profesional, el cual debe ser aplicado para la atención del paciente y familia, sea en el ámbito hospitalario como en el comunitario; siendo enseñado a los estudiantes durante su formación, en los ambientes universitarios por docentes de amplia trayectoria, quienes imparten sus conocimientos para la mejor aplicación del proceso. En la actualidad dicho proceso continúa siendo enseñado mediante diferentes herramientas didácticas en la parte teórica como práctica; por lo que el estudiante debe demostrar en su actuación capacidad para aplicar el proceso de atención basándose en los fundamentos científicos. El presente trabajo surge debido a que el proceso de atención es muy complejo, que es enseñado en la parte teórica, pero que en la práctica existe cierta dificultad para su aplicación; de ahí nace la necesidad de realizar un trabajo acerca del Nivel de aplicación del Proceso de Atención. El propósito estuvo orientado a mejorar el nivel de atención de los profesionales de la salud y contribuya a mejorar la calidad de atención que brinda al paciente. El presente trabajo consta de:

La cual está compuesta de: Planteamiento del problema, su formulación, la Justificación, los objetivos específicos y generales, el Propósito de la investigación, los Antecedentes de la investigación, la Base teórica y la definición de conceptos operacionales.

Los materiales y método de la investigación, área de estudio, Población y su respectiva muestra, la Técnica y el instrumento de recolección de datos, Procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Los Resultados y su discusión.

Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| CARÁTULA..... | I |
| ASESOR | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| DEDICATORIA | IV |
| RESUMEN | V |
| ABSTRACT | VI |
| PRESENTACIÓN | VII |
| ÍNDICE | VIII |
| LISTA DE TABLAS | X |
| LISTA DE GRÁFICOS | XII |
| LISTA DE ANEXOS | XIV |
| CAPÍTULO I : EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 2 |
| 1.4. OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.4.1. OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 1.5. PROPÓSITO..... | 5 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS..... | 6 |
| 2.2. BASE TEÓRICA | 10 |
| 2.3. HIPÓTESIS..... | 16 |
| 2.4. VARIABLES..... | 16 |
| 2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS | 16 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 18 |
| 3.1. TIPO DE ESTUDIO | 18 |

| | |
|--|----|
| 3.2. ÁREA DE ESTUDIO | 18 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 18 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS | 19 |
| 3.5. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 20 |
| 3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 20 |
| CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 21 |
| 4.1. RESULTADOS | 21 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 29 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 32 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 32 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 34 |
| ANEXOS..... | 37 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA Nº 01 DISTRIBUCION POR RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA | 21 |
| TABLA Nº 02 DISTRIBUCION POR NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA | 22 |
| TABLA Nº 03 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD | 23 |
| TABLA Nº 04 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | 24 |
| TABLA Nº 05 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD | 25 |
| TABLA Nº 06 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN EMPATÍA | 26 |
| TABLA Nº 07 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES | 27 |

| | |
|--|----|
| TABLA N° 08 | |
| PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS | |
| ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE | |
| PEDIATRIA SEGÚN DIMENSIONES | 28 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO Nº 01 DISTRIBUCION POR RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA | 21 |
| GRÁFICO Nº 02 DISTRIBUCION POR NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA | 22 |
| GRÁFICO Nº 03 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD | 23 |
| GRÁFICO Nº 04 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | 24 |
| GRÁFICO Nº 05 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD | 25 |
| GRÁFICO Nº 06 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN EMPATÍA | 26 |
| GRÁFICO Nº 07 PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE | |

| | |
|--|----|
| PEDIATRIA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN | |
| ASPECTOS TANGIBLES | 27 |
| | |
| GRÁFICO N° 08 | |
| PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS | |
| ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE | |
| PEDIATRIA SEGÚN DIMENSIONES | 28 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| ANEXO N° 01 | |
| OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 38 |
| ANEXO N° 02 | |
| ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO, NIVEL Y CATEGORÍA..... | 39 |
| ANEXO N° 03 | |
| VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO | 42 |

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la realización de mi internado en el hospital Nacional Carlos Lanfranco la Hoz en este último año pude observar que en los servicios que se brindaba día a día se dejaba mucho que desear en cuanto a las atenciones que se brindan, en algunos servicios más que otros.

Todo esto se dan debido al incremento en la población, desproporcional al crecimiento de los hospitales como empresa de salud, siendo de imperiosa necesidad mejorar dichos servicios para poder brindar atenciones de calidad en cuanto a infraestructura, nivel profesional, fluidez en la administración de las atenciones.

Sin embargo para poder saber cuan bueno es el servicio que se está brindando es un Hospital es necesario primero determinar la forma en la que se puede medir, por lo que tomando en cuenta estudios anteriores, la mejor es mediante la opinión de los mismos usuarios que incurren a las prestaciones de salud que se dan en éste.

Son estas las razones por las que se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, considerando la importancia de realizar este tipo de evaluaciones semestral o anualmente según recomendaciones del Ministerio de Salud, y teniendo en cuenta que este tipo de evaluaciones nos orienta en la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud, este es el motivo por lo que se desarrolla el presente trabajo de investigación.

Este trabajo pretende dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención durante la consulta externa del servicio de Pediatría en el Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz en el periodo Setiembre a Noviembre de 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensión capacidad de respuesta que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad que tienen los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensión seguridad que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensión empatía que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La satisfacción del usuario en salud es uno de los temas de mayor importancia para el desarrollo de servicios sanitarios de buena calidad, estudiado y citado por diferentes organizaciones nacionales e

internacionales. El comportamiento de los pacientes es determinado por el mencionado nivel de satisfacción dado a que esta depende de la relación entre sus expectativas acerca de que tan buena fue la atención y a como se llevó al cabo ésta última.

Hay dos razones por la cual este estudio toma interés: uno es la importancia actual que se da a la calidad de atención en salud puesto en evidencia dentro del plan de Reforma en Salud, y otro son los frecuentes situaciones medico legales en las que se dan denuncias acerca de la negligencia médica y mal praxis los cuales van tomando trascendencia en toda américa latina y sobre todo en el Perú.

Teniendo como mira principal el identificar las dimensiones con menor puntuación para subsanar dichas dimensiones y brindar una atención en salud de mejor calidad, asegurando un óptimo nivel de satisfacción de los usuarios de salud; es por lo que se realizará la presente investigación.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio que se realizó será de gran utilidad al fomentar la inventiva, la eficacia y definición objetiva de la situación actual, para esta forma visualizar mejores alternativas para la solución del tema en estudio por dos razones: la importancia actual que se da al mejoramiento de las prestaciones de salud puesto en evidencia en el plan de Reforma en Salud, y ante los frecuentes situaciones médico legal en las que se dan denuncias afirmando mal praxis y negligencia médica, los cuales van tomando trascendencia en todo nuestro continente y más en nuestro país.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Este estudio proporcionará información útil la cual servirá de sustento para esta y otras investigaciones similares, ya que este trabajo ha sido desarrollado de acuerdo a los pasos metodológicos adecuados

fundamentándose en estudios previos de trabajos anteriores de investigadores que han mostrado trabajos similares al puesto en estudio.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción según dimensión capacidad de respuesta que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción según dimensión fiabilidad que tienen los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016.
- Conocer el nivel de satisfacción según dimensión seguridad que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción según dimensión empatía que tienen los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a Noviembre 2016.

1.5. PROPÓSITO

La presente investigación tiene como propósito fundamental identificar los puntos débiles que se presenta en cuanto a la prestación de servicios en consultorios externos de pediatría del-Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, los cuales condicionan a una respuesta negativa del público hacia la calidad de atención que se ofrece en este nosocomio, para de esta manera implementar medidas efectivas en la erradicación de estos puntos débiles, con el objetivo de dar un servicio mayor en calidad y satisfacción a los pacientes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

ANTECEDENTES NACIONALES

Huerta ME. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Tesis de bachiller. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. 55pp¹¹.

Se usaron los indicadores de la operacionalización de las variables obtener una medición del nivel la satisfacción de los pacientes, resultando en niveles altos de fiabilidad (94%), empatía (89%), seguridad (89%), aspectos tangibles (84%), capacidad de respuesta (76%). Los atributos o variables cualitativas también tuvieron una satisfacción alta de hasta el 90% en la atención por parte del médico pero insatisfacción en la admisión administrativa, laboratorio de emergencia la falta de paciencia y amabilidad por parte del personal así como de la higiene del sector de emergencia.

Oficina de gestión de la calidad. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Hospital María Auxiliadora. 2014 ¹⁰.

El estudio en el servicio de Emergencia de este hospital mostró un alto porcentaje de insatisfacción del usuario (71%) en base al instrumento de cuatro preguntas de 18 con una resultante de hasta 60% de insatisfacción sobre la falta de los fármacos recetados, una mala información y orientación del personal, lentitud en el proceso de sacar los exámenes auxiliares de parte del laboratorio y la demora en la entrega de los resultados.

Veliz RM, Villanueva AR. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima

Sur, Agosto a Octubre del 2013. Tesis de Maestría. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013. 223pp ¹².

El estudio realizado en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de Chorrillos y Villa el Salvador, mostraron para los usuarios externos que el nivel de expectativa de bueno a muy importante si alcanzó el nivel de satisfacción a que el MINSA esperaba con la evaluación a través de las variables cuantitativas y de los atributos en el CERITS de Chorrillos mas no se logró para los usuarios externos en Villa el Salvador, lo cual implica una mayor preparación para el personal médico y administrativo de este Centro de Salud.

Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. AnFacMed Lima 2013; 66 ⁹.

Este amplio y complejo estudio nos muestra varios aspectos relacionados entre la expectativa y el nivel de satisfacción de los usuarios cuando acuden a los Centros de Salud y cuando lo hacen a Hospitales nacionales con mayor cobertura tecnológica así como mayores coberturas de las especialidades. Los usuarios de bajos recursos económicos mantuvieron una relación directa entre la expectativa y la satisfacción en los Centros de Salud y menor satisfacción al acudir a los hospitales. Los de mayor nivel socioeconómico y de mayor nivel de educación refirieron una menor satisfacción en los Centros de Salud y una mayor expectativa y un mayor nivel de satisfacción al acudir a hospitales de mayor complejidad pues accedían a estudios de mayor tecnología y a las especialidades respectivas.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Banegas JE. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN 2014; 18⁷:942 ⁷.

En esta investigación se tomó en cuenta solo el 16% de los usuarios que mostraron poca satisfacción del tratamiento recibido y se demostró que el nivel de satisfacción en los servicios de salud es menor cuanto mayor es el nivel de instrucción y de mayor nivel socioeconómico.

Vargas D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como estrategia para una gestión de calidad. Tesis de Maestría. Quito, Ecuador. Universidad San Francisco de Quito, 2013. 90 pp ⁸

La muestra de estudio de 499 usuarios externos mostró en un 98% un nivel de satisfacción aceptable en cuanto al trato recibido y el tratamiento recibido tomando en cuenta que la muestra de usuarios tenía un promedio de 39 años con 45% de nivel de instrucción de secundaria completa resaltándose que el tiempo de espera para la atención tuvo un promedio de 15 minutos y de 18 minutos el tiempo de atención al paciente.

Wendy, N., &Yeimy, N. (2008). Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solón Nuñez Frutos en febrero de 2008 (tesis de maestría). Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica, San Jose, Costa Rica.

La actitud de empatía del médico con el paciente en la atención al usuario es percibida en grados de satisfacción de regular a muy bueno, sin embargo en cuanto al tiempo que le dedicó a explicarle y orientarlo sobre su enfermedad el grado de satisfacción fue de muy malo, malo y regular.

Liz, H., & Ruth, F. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Universidad Nacional Autónoma de México

En este estudio se evidencian que hay 3 grupos de usuarios que perciben el grado y nivel de satisfacción de acuerdo a las variables del trato y costo. El primer grupo es el de mayor insatisfacción por el trato recibido en consulta

externa en el tratamiento de enfermedades crónicas; el segundo grupo (67%) es el de muy satisfechos en el costo del tratamiento porque siendo su nivel socioeconómico bajo, sus expectativas están centradas en el costo del tratamiento de la enfermedad; y el tercer grupo (37%) es el de muy satisfechos abarcando tanto el trato como el costo del tratamiento en consultas externas.

Bases Legales, La satisfacción del usuario externo tiene los siguientes sustentos legales relacionados:

- Ley General de Salud - Ley N° 26842: Todos los incisos del artículo 15°
- Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo D.S. 013-2006-SA: Inciso d), del artículo 98°, Título Cuarto “De la garantía de la calidad en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo

2.2. BASE TEÓRICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Es una medida de que tan conformes están los pacientes con los servicios brindados por el hospital, si éstos cumplen las expectativas de los pacientes que vienen a atenderse al mismo. Comprende los siguientes aspectos:

Seguridad del Paciente

Es dada por el grado de confianza que los pacientes tienen para con el medico por el cual está siendo atendido, igualmente para el equipo de salud que se ve implicado en prestación de servicios en salud. Así mismo una actitud que demuestre cortesía, conocimiento, privacidad y facilidad para explicarse proporcionará una sensación de seguridad en el paciente.

En el año 2002 - marzo, en la 55 Asamblea mundial, fue emitida una resolución en favor de la seguridad del paciente por la OMS la cual además proyectó la Alianza mundial en cuanto a la seguridad del usuario en el año 2004 en el mes de octubre, con el fin de mejorar los servicios de salud en cuanto a calidad buscando aumentar el grado de seguridad de los usuarios, reduciendo el sufrimiento innecesario, los eventos adversos de la atención, y las muertes evitables. La proposición que hace es sobre lograr la unión de los Países miembros de la OMS con el fin de mejorar la seguridad en la atención en salud, mediante una praxis optimas en cuanto a la atención, y también con el establecimiento de políticas referentes a seguridad los usuario que acuden a los establecimiento de salud.

El MINSA del Perú promueve la seguridad del usuario, desde un punto de vista en el que es de vital importancia la calidad dentro de la asistencia de salud; mediante la realización de planes estratégicos innovadores que aumenten la calidad de las prestaciones de salud. Un ejemplo sería las investigaciones de las adversidades que se dan en el procedimiento y administración de los posibles riesgos en la prestación en salud así como la

iniciación de un plan estratégico que brinde una atención de calidad para los pacientes en las Organizaciones de Salud.

Naturaleza de la Calidad

Se entiende por naturaleza de la calidad como una característica orientada hacia las expectativas del consumidor con respecto a las atenciones brindadas por los hospitales.

Pues es el paciente que, como consumidor de servicio, tiene la palabra final sobre si el servicio proporcionado alcanza tanto sus necesidades como sus expectativas. Además cabe resaltar que la satisfacción del consumidor no es lo único que se debe lograr sino también su confianza, entusiasmo para su posterior fidelidad.

Por lo tanto siempre hay un interés constante en conocer lo que en verdad necesitan los pacientes para poder direccionar las características de los servicios brindados. En resumen el paciente como consumidor se convertiría en parte de la línea de producción, al ser este mismo el que usa el servicio o de manera que puede comprobar la calidad y luego proporcionar información para mejorarla.

Es entonces que el modelo de las prestaciones de salud tiene similitudes con el modelo industrial con respecto a la naturaleza de la calidad pues una de estas similitudes sería el deber de valorar la satisfacción del usuario por medio de servicios que se brinden de forma aceptable. Es por esto que se toma más importancia a las preferencias que el paciente con respecto a los resultados y procedimiento requerido para llegar a este. Siendo un aporte decisivo a la hora de estimar el nivel de condición de los servicios de salud.

Sin embargo, el modelo de servicio a la salud difiere del industrial al tomar en cuenta ciertos aspectos, en los que respecta a la calidad de los servicios, siendo preciso balancear un una serie de responsabilidades, que resultan ser más complejos, hacia los usuarios y la sociedad. Esto aporta diversidad

así como conflictos al concepto de calidad en el ámbito de las prestaciones de salud.

Es por esto que para perseguir un mejoramiento de calidad de la atención aceptable se requiere que los profesionales debamos actuar buscando siempre el bienestar de los pacientes, cubriendo sus necesidades de salud de la forma más apropiada posible. Todo esto nos demuestra que la relación médico paciente que se da en la atención va mucho más allá que intercambios proveedor cliente, dándole un sentido más profundo a la noción de calidad.

Existen hasta el momento tres aspectos que se toman en cuanto a la valoración de la calidad se refiere:

Estructura: Es la parte material en donde se dan las prestaciones del servicio dividiéndose en recursos materiales como lo son las instalaciones, los equipos médicos, el dinero, los recursos humanos siendo la cantidad de profesionales con los que se disponen, así como su nivel laboral, e institucional entendiéndose como la ordenamiento del equipo médico y los diversos procedimientos administrativos que lo conforman de igual manera para con las atenciones desde el momento que el paciente llega al hospital.

Proceso: El proceso incorpora las actividades que realizan tanto el paciente como el médico tratante y todo el personal que se involucre en la atención desde que ingresa al hospital hasta que egresa con un diagnóstico establecido y sus correspondientes indicaciones médicas.

Resultado: Abarca las repercusiones, del servicio que fue brindado, en la salud del paciente.

Es preciso saber que siempre hay un estándar referencial en cuanto a indicadores que permite comprobar que tanto se cumplieron con dichos estándares.

Según la OMS éstos se concretan de la siguiente manera:

- v Un alto nivel de excelencia profesional.
- v Uso eficiente de los recursos.
- v Un mínimo de riesgos para el paciente.
- v Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- v Impacto final en la salud.

Dimensiones de la Calidad

Los usuarios son lo que definen que tan buena es la calidad de un servicio, esto a su vez es determinado por las expectativas y las necesidades de salud que tengan los usuarios al momento de llegar a la consulta. Por lo tanto es primordial garantizar que dichas expectativas se cumplan para obtener la lealtad con la institución. Es por esto que los cambios que propongan deben ir enfocados hacia un aumento de la calidad en las atenciones que se dan en los establecimientos de salud, para poder competir en el libre mercado en la cual se han introducido las políticas neoliberales de la globalización.

Es entonces pues que tenemos que considerar tres aspectos de la calidad en las prestaciones de salud:

- El aspecto técnico científico: es la seguridad que se brinda en un servicio de salud para con los usuarios, siempre tomando en cuenta el riesgo beneficio.
- El aspecto administrativo desde que ingresa los procesos que se dan para que se lleve a cabo la atención con respeto a la relación prestador consumidor.
- El aspecto humano: a pesar de que es una parte vital para la calidad en las prestaciones de salud se suele desconocer y ser un tema poco tratado cuando se habla de calidad.

El proceso de la atención médica y la teoría de sistemas

Un sistema se define por ser una asociación de medios enlazados entre sí enfocados a direcciones comunes. Estos sistemas se pueden clasificar en sistemas abiertos o sistemas cerrados. Pero son los sistemas abiertos los que nos interesan en este tópico ya que los sistemas cerrados no tienen relación con el medio. Por lo tanto los sistemas abiertos, al tener relación con el medio, intercambiarían información y recursos con este dicho medio modificándolo y siendo modificados a su vez. Hay una interrelación constante, lo cual se traduce en que si hay algún cambio en cualquiera de uno de los elementos que conforman al sistema, éste afectaría siempre a los demás elementos. Esto implicaría la existencia de patrones, de flujo de información y cierta estabilidad. Tenemos entonces los componentes funcionales mayores: componente de ingreso, salida y el procesador. Los componentes de ingreso serían aquellos que son convertidos por éste. Los componentes de escape o salida vendrían a ser lo que se ha producido por el sistema considerándose también la finalidad para la cual se orienta dicho sistema.

El componente procesador se encargaría de convertir los de entrada en otros de salida.

Todo estudio de sistemas es importante identificar tanto al procesador del sistema como a sus componentes y a las interrelaciones que se dan entre sí, así como también su relación con el entorno esto incluye los componentes de entrada y salida.

Dentro de lo que son sistemas abiertos podemos incluir a los hospitales pues al ser un compuesto de elementos que se interrelacionan entre sí, están enfocados a un objetivo común que es el de mejorar la salud de los pacientes y por ende alcanzar las expectativas con relación a la satisfacción. Los pacientes que ingresan a los hospitales conforman la población que

cobra gran importancia al ser el componente tanto de entrada como de salida en el sistema hospitalario.

Para la valoración de que tan buena es la atención que se brinda en el nosocomio se usa un método el cual consiste en estudiar los procesos, los resultados que se dan, y la estructura en la cual se da, coincidiendo en enfoque con la teoría sobre sistemas. El sistema nacional de la atención en salud que vendría a ser la agrupación de relaciones y elementos, se vincula estrechamente a los pacientes que serían los elementos de entrada al sistema, y los cuales generan procedimientos o actividades de atención que serían el proceso del sistema. A su vez esto es lo que direcciona una modificación en la salud del usuario, el cual se relaciona a los elementos de salida o resultados del sistema.

La organización está referida a todo aquello que es sustancial para brindar atención en salud. Con esto nos referimos al staff profesional, las instalaciones con el equipamiento correspondiente y el capital financiero con el que se cuenta. Esto significaría contar con la cantidad, asignación de la distribución, competencia y pericia del personal y el equipo de la estructura hospitalaria y sus respectivos servicios.

La estructura se relaciona íntimamente con que tan buena es la atención que se le brinda en el nosocomio a sus pacientes y de esta manera indica indirectamente su nivel de satisfacción, siendo de vital importancia pues al ser como una propuesta del objetivo que se tiene que ofrecer en todos los servicios de las prestaciones de salud a la población en concordancia con las instalaciones y lleve una buena oferta de recursos tanto físicos como de personal y en forma adecuada y organizada que permita cubrir y ofrecer una atención la calidad apropiada.

2.3. HIPÓTESIS

- El presente trabajo de investigación al ser un estudio de tipo descriptivo no cuenta con hipótesis.

2.4. VARIABLE

- Nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los consultorios externos del hospital Carlos LanFranco La Hoz en el periodo setiembre noviembre en el año 2016

2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **Usuario Externo:** Son los padres y/o tutores responsables del menor que acuden a los establecimientos de salud para recibir atención buscando cubrir sus necesidades en salud. Se convierte en la unidad de análisis del estudio.
- **Expectativa del Usuario:** Los padres y/o tutores del menor tienen un concepto predefinido de la atención que se le proporciona en el hospital. Las experiencias previas conforman principalmente la expectativa en base a sus requerimientos y necesidades y la información que entre los usuarios se comunican. Esto constituye la opinión certificada de los pacientes en forma justificada sobre su expectativa de la atención que necesita recibir del sistema.
- **Percepción del Usuario:** Es la apreciación que el los padres y/o tutores del menor tienen de la atención que recibe por parte del hospital.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la aptitud de resolver los problemas en salud en el menor tiempo posible con la mejor efectividad de la atención en el servicio.
- **Evaluación:** Nos referimos a la valoración de la satisfacción de los padres y/o tutores del menor que van a atenderse en un hospital,

tomando en cuenta cada una de las principales acciones que se generan desde que ingresa.

- **Empatía:** El personal médico comprende la situación de los padres y/o tutores del menor sintiéndose identificado atendiéndolos de manera más cordial y apropiada buscando cubrir las necesidades en salud del menor.
- **Fiabilidad:** Se refiere a la confianza que se pueda tener de la capacitación del personal para dar un servicio efectivo que garantice buenos resultados.
- **Satisfacción:** Es la diferencia que hay entre la atención que esperaban tener los padres y/o tutores del menor con la que percibió de la que se llevó a cabo. Es el resultado final de la calidad de los servicios que ha recibido, que tanto pudo cumplir el establecimiento de salud con las expectativas que tenían los padres y/o tutores del menor.
- **Seguridad:** Es la credulidad y la certidumbre que el personal médico expresa en sus actitudes y toma de decisiones al momento de atender a los padres y/o tutores del menor.
- **Aspectos Tangibles:** Es lo que el usuario percibe en cuanto a la apariencia física de las instalaciones así como la situación en las que se encuentra, incluyendo los equipos físicos así como el personal, incluyendo los aparatos de comunicación, comodidad e higiene.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio es de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional.

3.2. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación del tema se desarrolló en las instalaciones del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, en el departamento de Pediatría en el área de Consulta Externa.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Todos los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, en el periodo de Setiembre a Noviembre 2016

3.3.2. MUESTRA

Para estimar la muestra se usó fórmula de cálculo de porcentajes para estudios descriptivos, el cual acepta un error estándar de hasta 10% (0.1) que se dan establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, admitiendo un $p=0.5$ y $q=0.5$, al no conocerse el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Se usó la formula dada en la Guía Técnica del minsa para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Siendo la cantidad total de atenciones en estos meses por consultorio externo de pediatría de 374 usuarios, la muestra estimada, aplicando la fórmula antes dada, resulta de 190,4; redondearemos a 190 encuestas como muestra para este estudio.

Criterios de inclusión

- Usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría, ambos sexos y mayor de 18 años.

Criterios de exclusión

- Usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría menor de 18 años y a los que presenten dificultad de algún tipo para expresar su opinión.
- Usuario con discapacidad mental.
- Usuario que no deseen participar en el estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos se realizara a través de la encuesta SERVQUAL a todos los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, en el periodo de Setiembre a Noviembre 2016.

Metodología de aplicación de la encuesta SERVQUAL, que consiste en encuestar al final de la consulta, y cada 2 atenciones según nuestra muestra, a los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del servicio de Pediatría.

3.5. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realiza por medio de la encuesta SERVQUAL proporcionada en la Resolución Ministerial 527 – 2011/MINSA (Encuesta modificada y validada para realizar indagaciones sobre la satisfacción del usuario en cuanto a las atenciones en Salud).

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron recolectados y posteriormente digitados en un archivo del programa Microsoft Excel y se procesará usando el aplicativo EpiInfo, validado según RM 527 – 2011/MINSA.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

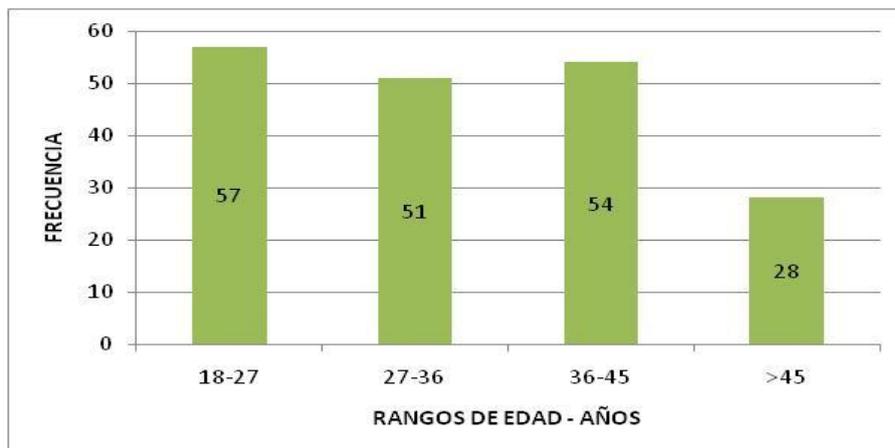
4.1. RESULTADOS

TABLA N° 01
DISTRIBUCIÓN POR RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO DE LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA

| RANGOS DE EDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|----------------|
| 18-27 | 57 | 30,00% |
| 27-36 | 51 | 26,84% |
| 36-45 | 54 | 28,42% |
| >45 | 28 | 14,74% |
| TOTAL | 190 | 100,00% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 01
DISTRIBUCIÓN POR RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO DE LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

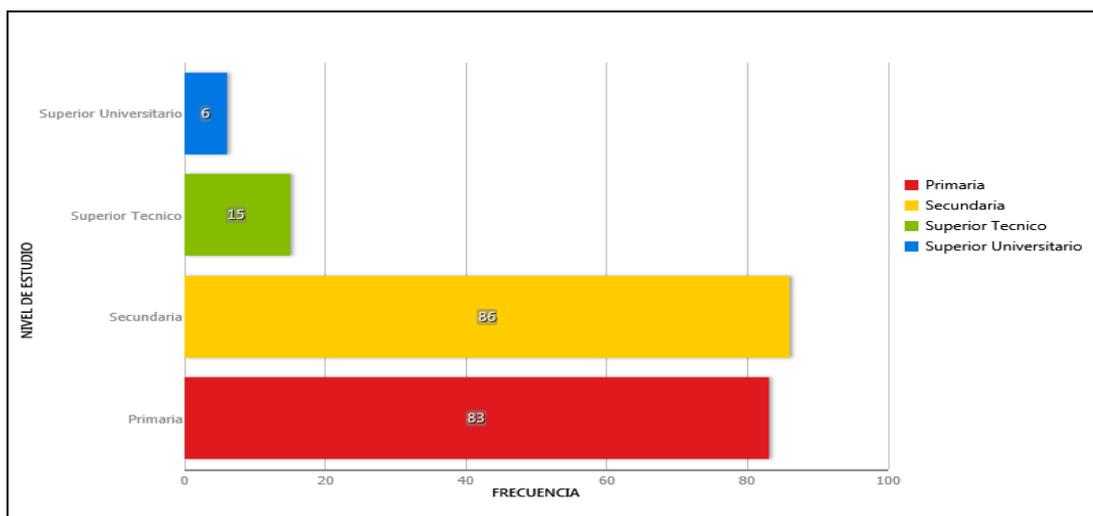
En lo que respecta al rango de edades de las personas que llevan a sus niños para la atención tenemos que el 30% tienen edades entre 18-27 años, 26.84% entre 27-36 años y el 28.42% entre 36-45 años solo el 14.74% son mayores de 45 años.

TABLA Nº 02
DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA

| NIVEL DE ESTUDIO | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|----------------|
| Primaria | 83 | 43,68% |
| Secundaria | 86 | 45,26% |
| Superior Técnico | 15 | 7,89% |
| Superior Universitario | 6 | 3,16% |
| TOTAL | 190 | 100,00% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO Nº 02
DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

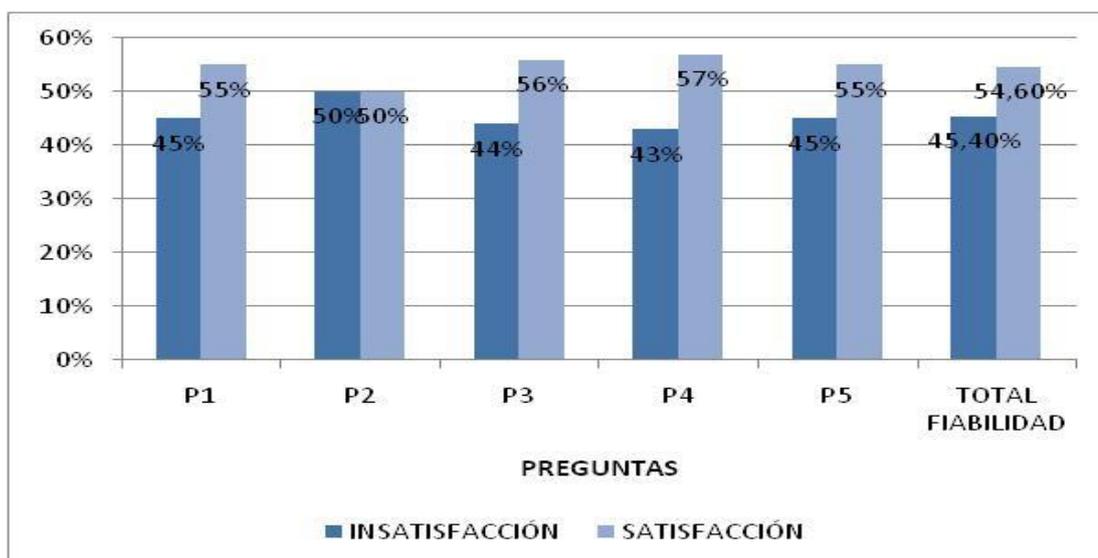
En cuanto al nivel de estudio tenemos que el 88.94% tiene primaria y secundaria, y que solo un 3.16% tienen estudios universitarios, el restante tiene estudios técnico.

TABLA N° 03
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN
DIMENSIÓN FIABILIDAD

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL FIABILIDAD |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| INSATISFACCIÓN | 45% | 50% | 44% | 43% | 45% | 45,40% |
| SATISFACCIÓN | 55% | 50% | 56% | 57% | 55% | 54,60% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 03
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN
DIMENSIÓN FIABILIDAD



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

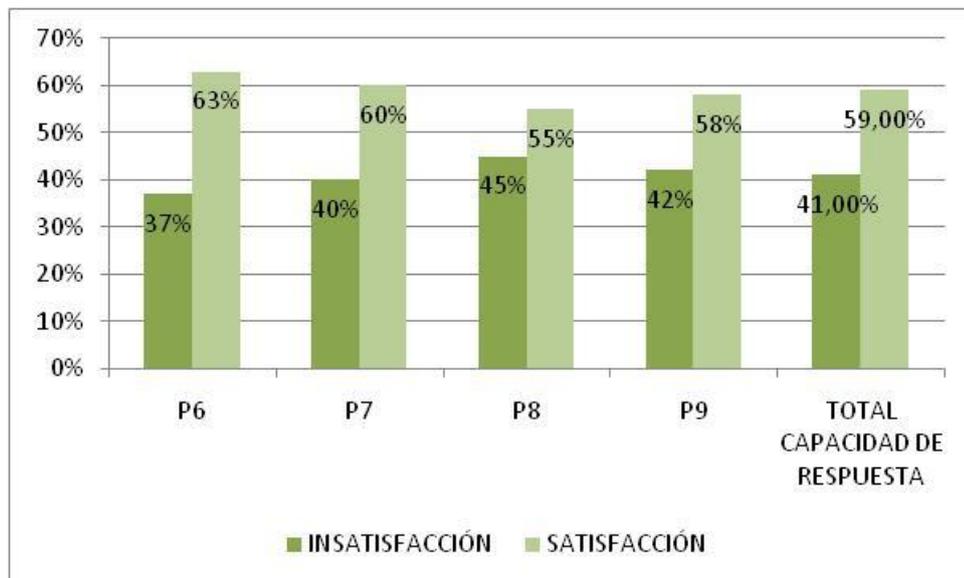
En cuanto a la satisfacción en la atención por parte del personal de salud encontramos que el 54.60% están satisfechos con la atención y el 45.40% están insatisfechos.

TABLA N° 04
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

| | P6 | P7 | P8 | P9 | TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| INSATISFACCIÓN | 37% | 40% | 45% | 42% | 41,00% |
| SATISFACCIÓN | 63% | 60% | 55% | 58% | 59,00% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 04
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la satisfacción por capacidad de respuesta tenemos que el 59% está satisfecho, y el 41% no está satisfecho con la capacidad de respuesta

TABLA N° 05

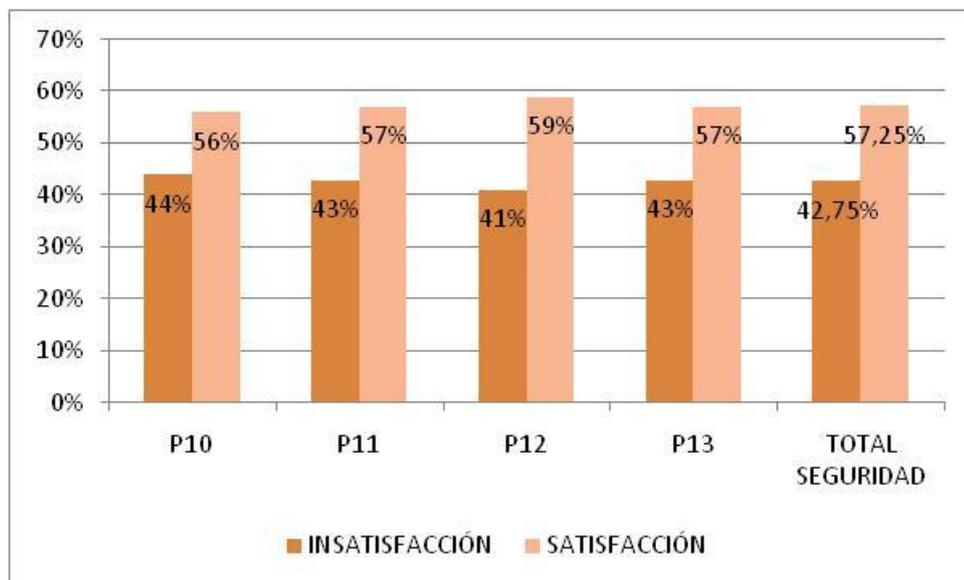
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD

| | P10 | P11 | P12 | P13 | TOTAL SEGURIDAD |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------|
| INSATISFACCIÓN | 44% | 43% | 41% | 43% | 42,75% |
| SATISFACCIÓN | 56% | 57% | 59% | 57% | 57,25% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 05

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

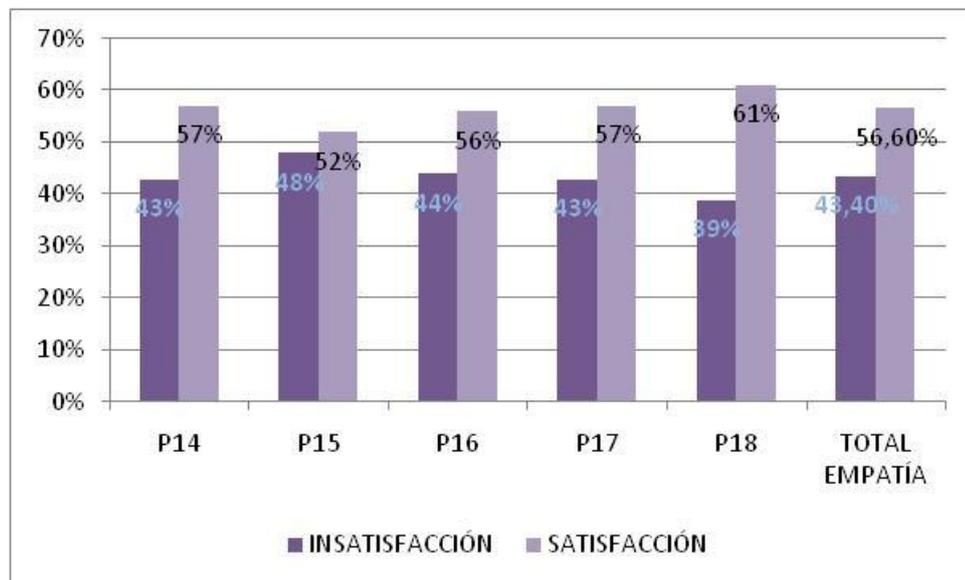
En lo que respecta a la satisfacción según la seguridad tenemos que el 57.25% está satisfecho y el restante no lo está.

TABLA N° 06
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN
EMPATÍA

| | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | TOTAL EMPATÍA |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| INSATISFACCIÓN | 43% | 48% | 44% | 43% | 39% | 43,40% |
| SATISFACCIÓN | 57% | 52% | 56% | 57% | 61% | 56,60% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 06
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN
DIMENSIÓN EMPATÍA



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la empatía y satisfacción el 56.60% está satisfecho, el 43.40% está insatisfecho en lo que respecta a la empatía durante la atención.

TABLA N° 07

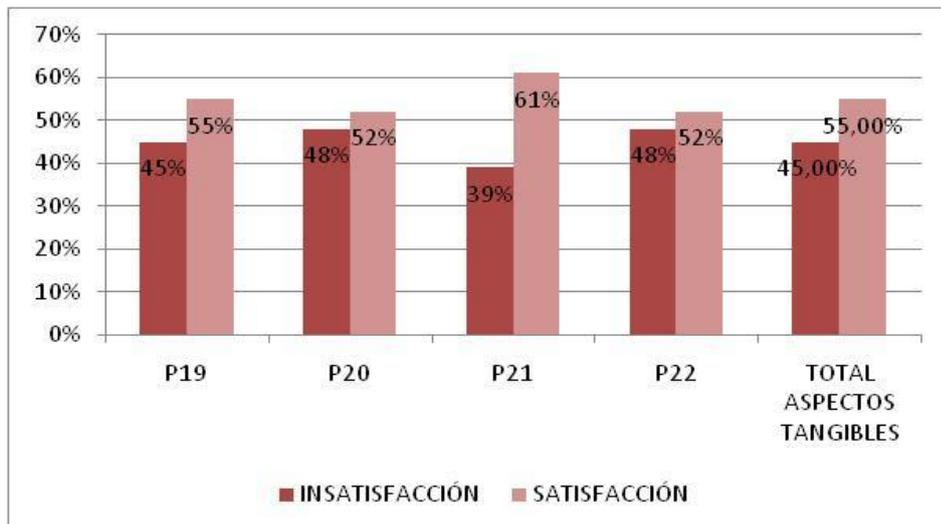
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

| | P19 | P20 | P21 | P22 | TOTAL ASPECTOS TANGIBLES |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| INSATISFACCIÓN | 45% | 48% | 39% | 48% | 45,00% |
| SATISFACCIÓN | 55% | 52% | 61% | 52% | 55,00% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO N° 07

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA POR PREGUNTA SEGÚN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

En lo que respecta a las dimensiones de aspectos tangibles el 55% está satisfecho y el restante no lo está.

TABLA Nº 08

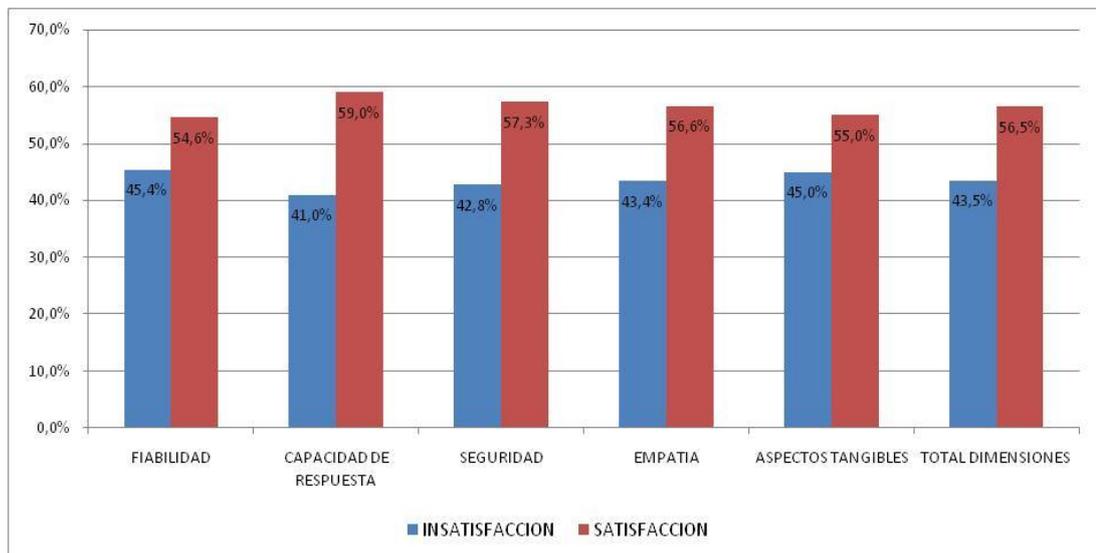
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA SEGÚN DIMENSIONES

| | FIABILIDAD | CAPACIDAD DE RESPUESTA | SEGURIDAD | EMPATIA | ASPECTOS TANGIBLES |
|-----------------------|------------|------------------------|-----------|---------|--------------------|
| INSATISFACCION | 45,4% | 41,0% | 42,8% | 43,4% | 45,0% |
| SATISFACCION | 54,6% | 59,0% | 57,3% | 56,6% | 55,0% |

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

GRÁFICO Nº 08

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA SEGÚN DIMENSIONES



FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios atendidos en los consultorios externo.

INTERPRETACIÓN:

El presente cuadro muestra el resumen de la satisfacción de los usuarios según las dimensiones estudiadas.

4.2. DISCUSIÓN

Los trabajos previos realizados en nuestro país han permitido evaluar en los servicios de salud la calidad de la atención a partir de la apreciación del paciente que acude a la consulta externa. En el servicio de pediatría los usuarios están bajo la influencia de varias circunstancias tales como el estrés que le ocasiona su padecimiento, el acto y proceso como recibe la atención del consultorio, en que tiempo es atendido, de cómo es la actitud del personal médico que lo atiende, de cómo fue atendido antes así sea en el mismo servicio como en otros servicios similares.

Las entrevistas y encuestas de esta percepción conforman el método más apropiado para determinar la satisfacción de la población en el aspecto sanitario. El SERVPERF es el instrumento más apropiado para evaluar la satisfacción del usuario puesto que se fundamenta en sus apreciaciones sobre la atención recibida.

En este trabajo en relación al uso de las variables sociodemográficas, un 82.11% de investigados son de sexo femenino, similar a lo informado por **Cabello y Reátegui**, los cuales reportaron mujeres respectivamente en el orden del 72.1% y de un 70.14% en sus investigaciones. En relación al nivel de instrucción el 45.26% tenían instrucción secundaria y se halló un 3.16% de usuarios con nivel superior universitario, datos que difieren con lo encontrado por **Cabello 37.8%** y por **Reátegui** un 26.24%. Igualmente se encontró alrededor del 77.37% de usuarios estaban con el Seguro Integral de Salud – SIS, porcentaje mayor que 43.4% encontrado por **Cabello** en el Establecimiento Hospitalario Nacional “Cayetano Heredia” en el año 2010.

La variable “Fiabilidad” demuestra un 54.60% de usuarios complacidos en sus expectativas en el consultorio de Pediatría, este resultado es similar al 51.6% conseguido en el mismo Hospital Cayetano Heredia en el año 2012, así como el 38.46% obtenido en el Hospital Sergio Bernales en el año 2008

y siendo diferente con el 21.3% del Hospital “San Juan de Lurigancho” en el año 2013.

En cuanto a la variable “Seguridad” que toma en cuenta el trato, profesionalismo ofertado por parte del personal médico asistencial, se muestra cerca al 57.25% de usuarios plenamente satisfechos. A diferencia de lo encontrado en el “Cayetano Heredia” y una disminución considerable hasta del 75.7% de “insatisfacción” encontrado en el Establecimiento de San Juan de Lurigancho.

Referente a la variable “Empatía” el cual mide el entendimiento respecto al usuario en sus necesidades resueltas por el personal sanitario, se obtiene el 56.60% de satisfacción, parecidos a lo encontrado en la “Cayetano Heredia” y en el Establecimiento Hospitalario “Sergio Bernales”.

Los “aspectos tangibles” obtienen un resultado de 55% de satisfacción en los usuarios, el cual es mayor al porcentaje de 36.65% obtenido en el “Sergio Bernales”. La carencia de equipamiento adecuado en uso así como los materiales indispensables para brindar la atención, fueron valoradas en este ítem. La molestia y cansancio del usuario y otros familiares tienen muchos orígenes y la principal a tomar en cuenta es el deterioro del estado de salud del usuario y por ende su integridad emocional afectada por estar enfermo.

Según el artículo de BANEGAS la investigación tomó en cuenta solo el 16% de los usuarios que mostraron poca satisfacción del tratamiento recibido y se demostró que la satisfacción en los servicios sanitarios es menor cuanto mayor es el nivel de instrucción y de mayor nivel socioeconómico.

Por lo visto en el estudio de Veliz RM, Villanueva AR. realizado en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual denominado CERITS tanto de Chorrillos como el de Villa el Salvador, mostraron en los usuarios externos para el nivel de expectativa de “bueno a muy importante”

si alcanzó el nivel de satisfacción a que el MINSA esperaba con la evaluación a través de las variables cuantitativas y de los atributos en el CERITS de Chorrillos mas no se logró para los usuarios externos en Villa el Salvador, lo cual implica una mayor preparación para el personal médico y administrativo de este Centro de Salud..

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría en el hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es de una media aproximada de 56.15% (satisfechos), lo que representa que casi la mitad de la población atendida en este nosocomio no está satisfecha con la atención brindada, durante el proceso de consulta externa.
2. En cuanto a la fiabilidad que perciben los pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría solo el 54.60% de estos está satisfecho el resto no está satisfecho, representando esto un importante punto en contra para las prestaciones de servicios ya que la gente que no cree en el servicio que se les brinda no estar segura de las medidas que adopta el personal de salud para mejorar su bienestar físico y mental.
3. La gente que acude para atención en consultorios externos de pediatría tiene un nivel de seguridad satisfactorio del 57.25%, lo que indica que los restantes no están seguros de la atención que reciben desde su ingreso a este nosocomio convirtiéndose este tema en una importante barrera en cuanto a la confianza que debe tener el cliente con el servicio que va recibir.
4. La empatía que perciben los pacientes en consultorio externo de pediatría es satisfactoria en un 56.60%, lo que hace referencia que el paciente no se siente a gusto en cuanto a la prestación del servicio en sus diversos pasos, conllevando esto a un fracaso en la prestación del servicio porque un cliente insatisfecho será un cliente menos para la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Mejorar los procesos de atención a todo nivel con la finalidad de tener usuarios satisfechos de la cartera de servicios que se les brinda, aplicando medidas diseñadas a la resolución de deficiencias durante la prestación del servicio.
2. Promover mediante campañas adecuadas y dirigidas a potenciar la fiabilidad del servicio brindado a los usuarios en aras de poder satisfacer estos aspectos en bien de la salud del niño, la familia y la sociedad.
3. Brindar a los usuarios de la consulta externa en pediatría la seguridad que la atención prestada será eficiente y eficaz, buscando absolver todas sus dudas desde que el usuario ingresa al hospital, mediante la implementación de diversas medidas (señalización, buen trato, medidas audiovisuales, etc.)
4. Brindar un alto grado de empatía al usuario, mediante la confianza que el personal de salud debe dar a los pacientes, sobre la resolución de sus problemas de salud, tratando en lo posible de inmiscuirse en estos y demostrar interés en solucionarlos de la mejor forma posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9
2. Cabello Morales E. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010
3. Gamella Pizarro C, Sanchez Martos J, Gonzáles Armengol JJ, Fernández Perez C. Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. *Emergencias*. 2014; 26: 114-120.
4. Reátegui Guzmán L. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
5. Wendy, N., &Yeimy, N. (2008). Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solón Nuñez Frutos en febrero de 2008 (tesis de maestría). Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica, San Jose, Costa Rica.
6. Liz, H., & Ruth, F. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. 1ra Edición. México, Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México; 2013.
7. Banegas JE. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN 2014; 18(7):942
8. Vargas D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como estrategia para una gestión de calidad. Tesis de Maestría. Quito, Ecuador. Universidad San Francisco de Quito, 2013. 90 pp

9. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. AnFacMed Lima 2005; 66(2)
10. Oficina de gestión de la calidad. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Hospital María Auxiliadora. 2014
11. Huerta ME. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Tesis de bachiller. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. 55pp.
12. Veliz RM, Villanueva AR. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, Agosto a Octubre del 2011. Tesis de Maestría. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013. 223pp.
13. Celis J. Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario externo, Hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2004. Tesis para optar la Maestría en Gerencia de Salud. Lima, Perú, UPCH. 2004
14. Timaná Yenque Liliana. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2002. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.
15. Córdova Bonifacio VH. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
16. Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, Abril – Mayo 2010. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura Oyón. 2010.

17. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima. 2005; 66(2): 127-141
18. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 2000; 114: 26-33
19. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
20. Tsuchida M, Bandres M, Guevara X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Rev Med Hered. 2003; 14(4): 175-80
21. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2004. 57p.
22. Acuña Zavala PD, Adrianzen Rodriguez SB, Almeyda Alvarado KA, Carhuancho Aguilar JR. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Horiz Med. 2012; 12(3): 22-26
23. Quiroz L, Cabello E. Herramientas y técnicas de evaluación de la calidad de los servicios. Diplomado virtual de calidad y seguridad de la atención. Colegio Médico del Perú. 2013

ANEXOS

ANEXO N° 01

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | TIPO DE RESPUESTA | ESCALA | CRITERIOS DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
|--|--|------------------------|-------------------|---------|--|-------------|
| Nivel de satisfacción que tienen los usuarios | Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece | Fiabilidad | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |
| | | Capacidad de respuesta | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |
| | | Seguridad | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |
| | | Empatía | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |
| | | Aspectos tangibles | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |
| | | Aspectos tangibles | Politómica | Nominal | 1 como la menor calificación y 7 como la mayor | Encuesta |

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

| | |
|---|---|
| N° Encuesta: _____ | |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III | |
| Nombre del Encuestador: | _____ |
| Establecimiento de Salud: | _____ |
| Fecha: | Hora de Inicio: <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> Hora Final: <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> / <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) <input style="width: 50px;" type="text"/> 1 Acompañante <input style="width: 50px;" type="text"/> 2 |
| 2. Edad del encuestado en años | <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/> |
| 3. Sexo | Masculino <input style="width: 50px;" type="text"/> 1 Femenino <input style="width: 50px;" type="text"/> 2 |
| 4. Nivel de estudio | Analfabeto 1 |
| | Primaria 2 |
| | Secundaria 3 |
| | Superior Técnico 4 |
| | Superior Universitario 5 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS 1 |
| | SOAT 2 |
| | Ninguno 3 |
| | Otro 4 |
| 6. Tipo de usuario | Nuevo 1 |
| | Continuador 2 |
| 7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____ | |

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | |
| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | | | | | | | |
| 02 | E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado | | | | | | | |
| 03 | E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada | | | | | | | |
| 04 | E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención | | | | | | | |
| 05 | E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad | | | | | | | |
| 06 | E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida | | | | | | | |
| 07 | E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida | | | | | | | |
| 08 | E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida | | | | | | | |
| 09 | E Que la atención en farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 10 | E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | | |
| 11 | E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención | | | | | | | |
| 12 | E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 13 | E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud | | | | | | | |
| 16 | E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención | | | | | | | |
| 17 | E Que usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | | | |
| 18 | E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán | | | | | | | |
| 19 | E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 20 | E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes | | | | | | | |
| 21 | E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |
| 22 | E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos | | | | | | | |

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | | | | | | | |
| 02 | P ¿El médico le atendió en el horario programado? | | | | | | | |
| 03 | P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | | | |
| 04 | P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? | | | | | | | |
| 05 | P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | | | | | | | |
| 06 | P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? | | | | | | | |
| 08 | P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | | | | | | | |
| 09 | P ¿La atención en farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 10 | P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? | | | | | | | |
| 11 | P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | | | | | | | |
| 12 | P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? | | | | | | | |
| 13 | P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? | | | | | | | |
| 16 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? | | | | | | | |
| 17 | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | | | | | | | |
| 18 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 21 | P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 22 | P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | | | | | | | |

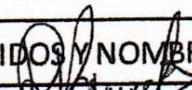
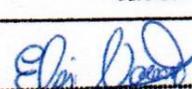
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INVESTIGACIÓN TITULADA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ,
SETIEMBRE – NOVIEMBRE DE 2016

| N° | ASPECTOS A CONSIDERAR | EXPERTOS | | | | | |
|----|--|----------|----|----|----|----|----|
| | | A | | B | | C | |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica | X | | X | | X | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | X | | X | | X | |
| 3 | El instrumento abarca en su totalidad del problema de investigación | X | | X | | X | |
| 4 | Los ítems permiten medir el problema de investigación | X | | X | | X | |
| 5 | Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación | X | | X | | X | |
| 6 | El instrumento abarca las variables a indicadores | X | | X | | X | |
| 7 | Los ítems permiten constatar la hipótesis | X | | X | | X | |

| TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE DATOS | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|-------------------|--|--|--|--|
| APELLIDOS Y NOMBRES | | | | FIRMA DEL EXPERTO | | | | |
| A |  Dra. Rossana PAJUELO BUSTAMANTE C.M.P. 33000 R.N.E. 17102 Jefe del Servicio de Pediatría, Emergencia y Cuidados Críticos | | | | | | | |
| B |  Lic. ELSI NOEMI BAZÁN RODRÍGUEZ COESPE 444 | | | | | | | |

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ