



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo
del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Margot Picoy Mejia

ASESOR:

Dr. Carlos De La Cruz Valdiviano

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Zarate Berial Rosalia
Presidente

Dr. Neyra Huamani Lidia
Revisor

Dr. De la Cruz Valdiviano Carlos
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis queridos padres y hermanas , por su apoyo, comprensión y por ser fuente de inspiración a todos mis esfuerzos.

Agradecimiento

A Dios, a la Universidad Cesar Vallejo.

Agradezco profundamente a mi Asesor,
por su orientación y experiencia en
enseñanzas compartidas.

A los Docentes, de la Maestría por ser
guías en la conquista de nuestra meta.

Declaración Jurada

Yo, Margot Picoy Mejia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10104705, con la tesis titulada “Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, de..... del 2017.

Margot Picoy Mejia

DNI N° 10104705

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre la Recursos institucionales y la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación teórica	21
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	44
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	52
2.9 Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	77

VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias	81
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	87
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	91
Anexo 3: Consentimiento informado	95
Anexo 4: Carta de presentación y documentos para validación por juicio de expertos	96
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	108
Anexo 6: Base de datos de la investigación	110
Anexo 7: Artículo científico	116

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables Recursos Institucionales y satisfacción del Usuario	42
Tabla 2	Operacionalización de las variables Recursos Institucionales y satisfacción del Usuario	43
Tabla 3	Baremo Recursos institucionales	49
Tabla 4	Baremo Satisfacción del usuario externo	50
Tabla 5	Validación de contenido	51
Tabla 6	Recursos institucionales del usuario externo en un instituto nacional de salud en el año 2017	54
Tabla 7	Recursos administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	55
Tabla 8	Recursos humanos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	56
Tabla 9	Recursos materiales del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	56
Tabla 10	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	58
Tabla 11	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según los elementos tangibles	59
Tabla 12	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la fiabilidad	60
Tabla 13	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la capacidad de respuesta	61
Tabla 14	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la seguridad	62

Tabla 15	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la empatía	63
Tabla 16	Correlación entre Recursos institucionales y Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	64
Tabla 17	Correlación entre Recursos administrativos y elementos tangibles del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	65
Tabla 18	Correlación entre Recursos humanos y fiabilidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	66
Tabla 19	Correlación entre Recursos materiales y capacidad de respuesta del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	67
Tabla 20	Correlación entre Recursos administrativos y seguridad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	68
Tabla 21	Correlación entre Recursos humanos y la empatía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	69

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Recursos institucionales del usuario externo en un instituto nacional de salud en el año 2017	54
Figura 2	Recursos administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	55
Figura 3	Recursos humanos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	56
Figura 4	Recursos materiales del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	57
Figura 5	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017	58
Figura 6	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según los elementos tangibles	59
Figura 7	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la fiabilidad	60
Figura 8	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la capacidad de respuesta	61
Figura 9	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la seguridad	62
Figura 10	Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017 según la seguridad	63

Resumen

La presente investigación, titulada “Recursos Institucionales y satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en Lima, 2017”, se planteó como objetivo determinar la relación entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo en el referido instituto.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra censal quedó conformada por 116 usuarios externos, se aplicó la técnica de encuesta y los instrumentos usados fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert determinando su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach entre las variables: Recursos Institucionales y Satisfacción del Usuario Externo. Los resultados evidenciaron que el 69.8% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos institucionales tienen un nivel medio, y el 58.6% de usuarios externos encuestados presentan una satisfacción alta.

Concluyendo que se ha encontrado una relación significativa entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en Lima, 2017 ($Rho = ,286$ y $p < 0,05$).

Palabras clave: Recursos institucionales, Satisfacción del usuario externo.

Abstract

The present research, entitled "Institutional resources and user satisfaction of the National Institute of Neurological Sciences, in Lima, 2017", aimed to determine the relationship between institutional resources and the satisfaction of the external user in the aforementioned institute.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach, the type of study was descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional design. The census sample was made up of 116 external users, the survey technique was applied and the instruments used were two Likert scale questionnaires determining their reliability using the Cronbach Alpha statistic between the variables: Institutional Resources and External User Satisfaction. The results showed that 69.8% of external users surveyed believe that institutional resources have a medium level, and 58.6% of external users surveyed have high satisfaction.

Concluding that a significant relationship has been found between the institutional resources and the satisfaction of the external user of the National Institute of Neurological Sciences, in Lima, 2017 ($Rho = .286$ and $p < 0.05$).

Keywords: Institutional resources, External user satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Montesinos y Solis (2016) en Ecuador presentaron su investigación que lleva por título *Grado de Satisfacción en Pacientes de Consulta Externa de la clínica humanitaria fundación Pablo Jaramillo Crespo en Cuenca Ecuador*. El estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción en pacientes de consultorios externos de la mencionada institución de salud, buscando obtener datos relevantes para brindar una atención eficaz y eficiente a los usuarios. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, estuvo constituida por una población de 362 pacientes de consulta externa se utilizó como instrumento dos encuestas anónimas uno para medir satisfacción del usuario externo y otro cuestionario medir relación médico paciente el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de los pacientes están influenciados por factores propios de la institución, características del entorno, factores relacionados a la administración, trámites burocráticos, características socio-demográficas del usuario, calidad de la relación médico-paciente y relación con el personal sanitario. Resultados: Muestra caracterizada por ser mayoritariamente del sexo femenino, en edades reproductivas y de grupos socioeconómicos intermedios. Existió un elevado grado de satisfacción en los parámetros analizados, excepto para el tiempo de espera en consulta, donde se obtuvo 30.39% de insatisfacción por categorías socioeconómica y por grupo de edades, con una correlación significativa sólo con respecto a las categorías socioeconómicas (Tau-c de Kendall $p=0.029$) finalmente se concluye que el grado de satisfacción fue elevado para la mayoría de los parámetros analizados, excepto para el tiempo de la consulta (69.61 %), ítem correlacionado con categorías socioeconómica y por grupo de edades.

García y León (2014) en México, realizaron la investigación *Satisfacción por tiempo de espera surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco Horizonte Sanitario*, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción por tiempo en espera y el suministro de recetas en usuarios afiliados o no al seguro popular que acuden a consulta externa en el turno matutino en el Hospital del

Niño de alta especialidad “Dr. Rodolfo Nieto Padrón” en Villahermosa Tabasco. Metodología observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, aplicando una encuesta a 53 usuarios, con 43 ítems de interés en tiempo de espera y satisfacción por surtido de recetas. Como resultado se obtuvo que el 43.40% de los entrevistados refirió estar satisfecho con el surtido de su receta.

Mejía (2012) en Ecuador, desarrollaron la investigación *Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Inés*, con el objetivo de identificar indicadores para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Inés. Se realizó un análisis de las áreas relevantes mediante el análisis FODA, ya terminado ese análisis se procedió a la elaboración de los indicadores sobre los objetivos propuestos por los administradores del hospital, al realizar la aplicación de los indicadores creados se obtuvo resultados que sirvieron al área administrativa del Hospital para poder tomar correctivos sobre áreas que daban algún tipo de problema en la atención al cliente. Además se aplicó una encuesta a pacientes y familiares que estaban en el hospital Santa Inés. Concluyendo que dicha institución hospitalaria cuenta con personal administrativo, de enfermería, equipo de médicos y pacientes, así como infraestructura física moderna, laboratorio clínico, área de cardiología, área de rayos x. Además el hospital cuenta con una capacidad de servicio bueno para la ciudadanía, pero para mejorar más la calidad del servicio debe dar mayor importancia en la capacitación del personal. En la atención de enfermería el 91.30% piensa que el trato del personal de enfermería es muy bueno, mientras que el 8.7% piensa que es buena.

Lugo (2011) en Venezuela, realizó la investigación *Propuesta organizacional para una efectiva administración de insumos en el departamento de suministro de los establecimientos de salud, con el objetivo de realizar una propuesta organizacional para una efectiva administración de insumos en el departamento de suministro de los establecimientos de salud*. La investigación fue un proyecto factible, con un diseño no experimental de campo, transversal. La

población la constituyó una institución privada, la muestra fue un censo poblacional. Los resultados señalaron que era indispensable diseñar una propuesta organizacional para una efectiva Administración de Insumos en el Departamento de Suministro de los Establecimientos de Salud. Como conclusión se obtuvo que no se maneja de manera regular la administración de insumos, conociendo lo indispensable que es llevar la lista de medicamentos y lista de suministro y equipos médicos esenciales para la atención efectiva del paciente. Así se evidenció la necesidad de organizar y controlar los insumos a fin de brindar una excelente administración de los medicamentos.

Sánchez (2012) en México, desarrolló la investigación titulada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La metodología fue descriptiva, de diseño transversal. Se utilizó como instrumento una encuesta de Satisfacción de Calidad, la muestra estuvo conformada por 246 pacientes. Los resultados mostraron que el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio. Concluyendo que se encontró relación entre la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa con la infraestructura, tiempo de consulta, no se encontró relación de la satisfacción con el tiempo de consulta ni con el tiempo de espera en sala.

Iglesias, Orozco, Vallejo y Vélez (2009) en Colombia presentaron una investigación que lleva por título *Satisfacción de los Clientes Externos e Internos de una Institución Prestadora de Salud del Valle de Aburra Colombia*, cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción de los clientes externos e internos de una institución prestadora de servicios de salud con el fin de obtener información relevante que sea utilizada como herramienta para el continuo mejoramiento de calidad institucional es un estudio observacional, correlacional de tipo descriptivo a la población de una institución prestadora de servicios de salud se realizó a través de dos instrumentos anónimos una encuesta para evaluar satisfacción de

cliente externo y un cuestionario para cliente interno cuyo resultado en cuanto a la satisfacción son muy similares en las cinco variables aplicadas para clientes externos esto permite observar que hay muy buena satisfacción de los usuarios en relación con los servicios recibidos, la mayoría de los clientes externos fueron de sexo femenino y están satisfechas con las variables ambientales, laboral, gestión humana, incentivos, bienestar y capacitaciones en contraste con la variable comunicación interna y salario las condiciones de trabajo constituyen un elemento de mucha importancia para el desarrollo de procesos donde intervienen los recursos humanos.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Huamán (2016) realizó un estudio sobre *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, el tipo de estudio fue Es una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal la población estuvo conformada por 130 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital María Auxiliadora, a la cual se le aplicaron dos encuestas una elaborada por la autora del estudio y la otra de satisfacción del usuario del ministerio de salud, los resultados del análisis de correlación entre las variables de estudio, donde se evidencia una relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($Rho=0.272$, $p=0.002$). En el presente estudio, se encontró que existe relación directa y significativa entre los factores institucionales: salario, condiciones laborales y políticas administrativas con la satisfacción laboral del profesional de enfermería; sin embargo, no se evidencia relación estadística significativa entre los factores institucionales de supervisión y relaciones interpersonales, con la satisfacción laboral lo que nos aporta datos importantes para la institución.

Correa y Moreno (2012) en Lima Perú, realizaron un estudio sobre *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro del centro de salud Max Arias Schreiber Lima*,

donde el objetivo fue verificar la evaluación de calidad de atención del usuario externo, la investigación fue descriptiva, transversal y cuantitativa, donde el resultado obtenido es el diagnóstico de todas las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del usuario externo, se toma de muestra al personal conformado por setenta y nueve (79) usuarios de consulta externa, se aplicó encuestas como técnicas de recolección de datos y se registraron en el programa spss para identificar nivel de satisfacción del usuario se empleó la prueba de Estanimos. En la investigación se llegó a establecer que el 55% de los usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la atención que brindan los trabajadores del establecimiento; según las dimensiones tenemos que la dimensión humana tiene el 47.5% (38 usuarios) que se encontraron medianamente satisfechos con la atención, el 32,5 (26 usuarios) se encuentra insatisfechos con la calidad de atención brindada, en la dimensión técnico científica el 53.8% (43 usuarios) se encontraba medianamente satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal de salud llegando a la conclusión que cualquier variación en estos factores afecta a la institución y su organización.

Zamora (2012) en Perú realizaron un estudio sobre *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*, cuyo objetivo fue determinar el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y observacional. La Unidad de análisis fueron los pacientes que asistieron al Hospital Solidaridad de Comas, que fueron atendidos en los consultorios de Gineco obstetricia. Se obtuvo un tamaño muestral de 243 entrevistas para los pacientes, El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry modificada, como encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de Salud. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la

Solidaridad de Comas fue Bueno (70.92%) El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue Muy bueno (87.55%) El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue regular (64.66%) Es necesario señalar que la satisfacción del usuario depende de la calidad brindada de los servicios así como de sus expectativas.

Arimborgo, Pillhuaman, Vallenas y Vásquez (2009) en Perú realizaron un estudio sobre *Satisfacción del usuario de consulta externa en el hospital nacional docente madre niño san Bartolomé Cercado de Lima. Perú* cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de usuarios atendidos en consulta externa, con el fin de medir la confiabilidad del cuestionario utilizado y así proporcionar una atención de calidad, el tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo, y transversal, la población estuvo constituida por 262 usuarios a la población se le aplicó una encuesta que contiene 27 ítems, organizados en tres bloques. Además incluye datos demográficos del paciente o usuario. El diseño del cuestionario (instrumento de medición). Aplicado a los datos de la Encuesta de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el coeficiente de Cronbach es de 0.848, lo cual es muy bueno. Las variables o ítems mejor valorados por el usuario son los siguientes: Orientación respecto a servicios (59.7%), trato en admisión (64.5%), costo de servicio (43.5%), instrucción dada por el médico sobre la receta (58.1%), tiempo que le dedica el médico para atenderlo (45.2%), disposición del médico para oírle (46.8) y casi el total de los usuarios están dispuestos a regresar (93.5%). Los otros ítems fueron valorados como regulares. La información obtenida fue procesada de acuerdo a la naturaleza de la variable cuyo coeficiente de Cronbach es de 0.848, lo cual es muy bueno. Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consulta externa Los resultados obtenidos en la encuesta son los siguientes: la mayor parte de los usuarios se siente regularmente satisfecho (58.1%). El cuestionario elaborado (instrumento de medida) es bastante confiable; por lo tanto, puede ser utilizado sin temor para una encuesta con propósitos más generales.

Ulloa (2009) en su investigación *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo determinar las técnicas y herramientas que coadyuven en la optimización de la gestión logística del abastecimiento. Estudio descriptivo, donde se utilizó encuestas aplicadas a las empresas constructoras limeñas. Concluyendo que se debe hacer uso de procedimientos y métodos dirigidos a optimizar la evaluación y elección de insumos que favorezcan la toma de decisiones utilizando criterios cualitativos y cuantitativos. Además, las decisiones de abastecimiento abarcan las etapas de diseño, planificación y construcción. El abastecimiento debe definirse en las dos primeras etapas de tal manera que se minimicen las decisiones de “última hora” durante la construcción. Esto evitará retrasos y mayores costos para el proyecto.

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1 Recursos Institucionales

La conceptualización tradicional del término "recursos" abarca personas, dinero, tiempo y materiales. Van a estar presentes en los procesos administrativos de gestión que están ligados al resultado de las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo (Robbins y Judge, 2013).

En Perú se han realizado tres censos de infraestructura sanitaria y recursos humanos del sector salud (1992, 1996 y 2005). En 2005 se registraron 8 055 establecimientos de salud, de los cuales 93% de los hospitales pertenecían al sector público, 84% (1 203) de los centros de salud y la totalidad de los puestos de salud del sector público eran del Ministerio de Salud. En el sector privado había 564 unidades, de las cuales 37% eran hospitales y 63%, centros de salud.

Recursos del sistema de salud Si bien cada uno de estos subsistemas cuenta con sus propios establecimientos, existe un predominio del Ministerio de Salud y de las agencias de las regiones (Direcciones Regionales de Salud - DIRESA) en la provisión de los servicios básicos de salud. En 2009, estos concentraban el 96% de los puestos de salud y el 57% 48 de los centros de salud,

además de concentrar un tercio de los hospitales, en el Perú gran parte de los hospitales o institutos de alta complejidad pertenecen al sector público .

Implica unas características diferentes a las del hospital de antes, toda vez que hoy estas instituciones se conciben como empresas prestadoras de servicios de salud, en disposición permanente de atender a cabalidad las expectativas y demandas de un cliente, el paciente; así mismo dispuestas a funcionar en un mundo de competencia con base en la calidad. (Malagón, Galán y Pontón, 2014, p. 7)

Las dimensiones de los recursos institucionales comprenden: los recursos administrativos, recursos humanos y recursos materiales.

El recurso administrativo, es un acto por el que un sujeto legitimado para ello pide a la Administración que revise, revoque o reforme una resolución administrativa, o excepcionalmente un trámite, dentro de unos determinados lapsos y siguiendo unas formalidades establecidas y pertinentes al caso es la denominación que la ley le da a los procedimientos de impugnación de los actos administrativos a fin de que los administrados defiendan sus derecho o interés jurídico ante la administración, generado de los actos impugnados. (Barrios, 2009, s/n).

Los institutos de especialidad son complejos, en la que se exige mecanismos de control y de organización adecuados para realizar sus funciones satisfactoriamente, por ello, la administración pasa a tomar un lugar importante para su óptimo desempeño. Lo que hace que ahora, ideas sobre eficiencia, ecuanimidad y equidad que antes eran de segundo plano, pasen a ser prioritarias por lo que los directivos sean capacitados en aspectos administrativos, gana cada vez mayor espacio en los institutos de especialidad y hospitales, para su desarrollo físico y tecnológico.

El abastecimiento de bienes estratégicos, como los insumos y materiales hospitalarios, es fundamental para el buen desempeño de la entidad hospitalaria, sin ellos no se puede brindar una atención de calidad al usuario externo.

En la investigación nos referimos al abastecimiento de medicamentos ,insumos y materiales, el cual debe ser suministrado justo a tiempo, en cantidad y calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Toda institución debe tener procesos bien definidos de lo que se realiza en ella, su conocimiento permite que la organización funcione en forma congruente con sus necesidades y requerimientos, una falla en ello provoca que el proceso administrativo no se cumpla o bien, se realice en forma inercial. El optimizar el proceso, no solo implica realizar cambios en el documento sino establecer indicadores y estándares para su seguimiento.

El factor tiempo es fundamental, al recibir las citas para ser atendidos así como los tramites documentarios para los usuarios y su correcta administración proveerá de manera contundente en la agilización y desahogo de los servicios de consulta externa, mismos que en apariencia se encuentran saturados, por factores contribuyentes como los ya mencionados. El reflejo de la buena administración del servicio es la variable , esta evidencia las deficiencias en la toma de decisiones de parte de los directivos ante problemas tangibles, como el de los servicios saturados, tiempo de espera prolongados, ausentismo del personal médico, ausencia del personal en general principalmente en aquellos en los que el paciente tiene primordial contacto (recepción, caja, laboratorio y gabinete, enfermería en la toma de signos vitales y consulta médica). Por ello, es importante comunicar y orientar capacitar, a los involucrados en los procesos, sino al directivo que es el principal monitor responsable de la organización.

Los recursos humanos, constituyen el vínculo entre los individuos y la organización. En este escenario ingresa el departamento de Recursos Humanos, quienes ayudan a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea. Quienes trabajan en el departamento de Recursos Humanos deben poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos para alcanzar los objetivos propuestos. (Reyes, 2002, pp. 107-108).

En cuanto a recursos humanos en instituciones de salud peruanas y acceso a servicios de salud, según estimaciones de la Organización Panamericana de la Salud, en 2013, Perú contaba con 11,9 médicos por diez mil habitante; 12,7 enfermeras por diez mil habitantes y 1,9 odontólogos por diez mil habitantes. Si bien el número aumentó ligeramente en relación al año 2011 (10 médicos por diez mil habitantes, 10,9 enfermeras por diez mil habitantes y 1,3 odontólogos por diez mil habitantes), la densidad de profesionales de la salud continúa siendo baja en relación a la de América Latina (17,6 médicos por diez mil habitantes, 13,8 enfermeras por diez mil habitantes y 4,3 odontólogos por diez mil habitantes) (Lazo, Alcalde y Espinoza, 2016, p. 53).

En términos absolutos, a lo largo del tiempo en el Perú ha venido dándose un aumento progresivo de los recursos humanos del sector salud. Comparando los resultados del primer Informe País (2005) con los actuales, se encuentra una mayor dotación de recursos humanos en salud y el establecimiento de incentivos para su ubicación en las zonas alejadas y pobres, revirándose así parcialmente los déficits originados por las migraciones de profesionales, sobre todo de especialistas, y su concentración en las grandes ciudades.

En realidad, la gestión de recursos humanos se ha venido centrando en el momento de la selección del personal, o mejor, en la dotación de personal para los servicios, o también en las tasas de disponibilidad y distribución, en una “mirada demográfica” del tema de recursos humanos. El concepto clave ha sido el de “brechas”, lo que ha permitido, por lo visto, aminorarlas para las zonas más pobres. Este es indudablemente un logro de los últimos tres años.

Sin embargo, la gestión de recursos humanos, lo que se hace con ellos luego de que ingresan al sistema de servicios, no ha sido modificado ni aliviado por la política de recursos humanos, salvo en cuanto a los incentivos para su permanencia en provincias, con lo cual ha sido la política de servicios de salud la que en la práctica contiene a su interior, en forma implícita, la política de gestión de recursos humanos.

Este es el talón de Aquiles de la política de recursos humanos seguida desde las instancias de rectoría en el campo de recursos humanos: su práctica subsunción o absorción por las políticas de producción de servicios, con lo cual al final ha primado la vieja concepción del personal como “insumos” de la función de producción antes que como “personas que sirven a personas”.

Los recursos materiales, son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos. En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

- Equipo médico.
- Inmuebles
- Insumos
- Productos terminados
- Elementos de oficina
- Instrumentos y herramientas

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. La administración debe tener en cuenta que se debe encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de los recursos materiales en exceso, debido a que esto representaría un elevado costo de oportunidad, al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización.

Las más antiguas instituciones hospitalarias - con más de 300 años - como es el caso del instituto ciencias neurológicas ubicadas en la capital del país, por ende, con una diversidad de problemas en su infraestructura, equipamiento y mantenimiento, que podrían redundar en una merma en la calidad de atención a nuestros usuarios externos.

Actualmente a nivel nacional las actividades de mantenimiento preventivo son muy escasas, limitándose a algunas actividades de tipo correctivo, supeditadas a la escasa disponibilidad presupuestal. No existen políticas, normas

ni procedimientos definitivos de mantenimiento; hay una secuencia de la organización, planificación, ejecución y evaluación de los equipos biomédicos; el área responsable del mantenimiento de equipos e instalaciones cuenta con recurso humano escasamente capacitado para realizar actividades de mantenimiento.

Asimismo, no existe un inventario actualizado de la totalidad de equipos e instalaciones.

1.2.2 Satisfacción del usuario externo

Para el Ministerio de Salud (2011) Se refiere al interés que se le brinde al usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brindar el servicio. el aproximarse las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la capacidad y competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (RM N° 527-2011/MINSA 2011).

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud: respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece (programa de calidad).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

La satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud.

La metodología Servqual, es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus métodos obtenidos en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Fundamentalmente los autores proponen la existencia de una calidad esperada (expectativa) y una calidad percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio.

En 1998, este modelo fue redefinido y llamado SERVQUAL, por los mismos autores en el cual se señala que la calidad de servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable.

Dimensiones

El modelo en sus inicios se determinó con 10 dimensiones de la calidad, pero con la redefinición actualmente contamos con cinco que a continuación desarrollaremos.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, Es la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y con cuidado.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Es cuando se hace la prestación de un servicio en relación beneficio/riesgo.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez o el cariño y la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Como se aprecia, los elementos que se analizan dentro de la calidad del servicio según la metodología Servqual son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

1.2.3 Teorías

Teorías de Administración

Teoría científica.

Cossío (2000) refiere que:

La Administración científica fue iniciada por el ingeniero norteamericano Frederick W. Taylor. Surge como una respuesta a las necesidades de racionalización y eficiencia fabril que el contexto y las organizaciones de esa época les requieren. Esta administración conduce a la empresa a un desempeño de eficiencia fabril. A la administración científica le preocupa la estandarización de los métodos y procesos de trabajo y, la estandarización de máquinas y equipos, herramientas e instrumentos de trabajo, materias primas y componentes. (p. 40)

Taylor, que es conocido como el padre de la administración científica tenía como su máxima preocupación incrementar la productividad, buscando una mayor eficiencia en la producción y un pago mayor a los trabajadores.

Administración clásica

La administración clásica surgió en Francia con Henri Fayol. Conduce a la organización a un desempeño eficiente en esta administración se sostiene que a través de la racionalización de la estructura y recursos de la organización se logra aumentar la eficiencia de la misma.

Koontz y Wehrich (2007) refiere que “Fayol se había percatado de la falta de principios de administración y un método para enseñarla, señaló 14 principios, sobre los cuales afirmó que no son absolutos sino flexibles y que debían aplicarse, aunque cambiaran las condiciones” (p. 14). Entre estos principios están la autoridad y responsabilidad, la unidad de mando, el escalafón y el espíritu de grupo.

Esta administración define las funciones básicas de la empresa, precisa que toda empresa cumple seis funciones: Funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas; esta última coordina y sincronizan las demás funciones de la empresa, sus recursos y están siempre por encima de ellas. También señala que las funciones administrativas son: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Administración Humanística

Cossío (2000) afirma que:

La administración Humanística, nació de la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo. Surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos mediante la experiencia de Hawthorne. Conduce a la organización un desempeño eficiente. En ella se sostiene que a través de una adecuada satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales del trabajador y de condiciones de trabajo favorables se logra aumentar la eficiencia de la empresa u organización. (p. 64)

Es decir, la administración humanística hace énfasis en los recursos humanos (individuos y su grupo social). De los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

Asimismo, Koontz y Weihrich (2007) sostienen que Mayo y sus investigadores llegaron a la conclusión de que: “el mejoramiento de la productividad se debía a factores sociales (...) y una buena administración, una forma de gestionar” (p. 15).

Koontz y Weihrich (2007) definen la administración como un proceso de delinear entornos o ambientes de trabajo que propicie el mejor desempeño de los recursos humanos y logren los objetivos organizacionales (p. 4). Es decir, el objetivo que cumple el administrador es crear y conservar entornos que favorezcan el accionar del colectivo que trabaja en él.

En el entorno hospitalario, la administración según Malagón, Galán y Pontón (2014) dada las particularidades de una organización hospitalaria, en la actualidad es considerada una organización que brinda servicios de salud, de acuerdo a las expectativas y demandas de los usuarios, garantizando la mejor calidad en el servicio prestado (p. 7). Es decir, las instituciones hospitalarias en el contexto actual se configuran como organizaciones donde se brindan servicios a los usuarios y que debe responder a sus expectativas de atención de salud.

Dado que los institutos de especialidad son organizaciones que tiene características propias, particulares cuyo objetivo está dirigido a brindar un servicio de salud que atienda las necesidades y expectativas de los usuarios, que implica que están en la obligación con mayor razón de garantizar una atención de calidad en base a procesos articulados, combinando los recursos con que cuentan y hacerlos eficientes y continuos.

Para Méndez y Torres (2010), la administración hospitalaria, se caracteriza por una gestión autónoma de los servicios (p. 4).

Por su parte Saboya (2005) al respecto sostiene que todo administrador de un hospital debe ser consciente que el propósito central es el logro de la salud de los usuarios. Dado que ese es su quehacer, es imprescindible la eficacia y eficiencia institucional, pues de lo contrario podría generar efectos negativos en perjuicios de los pacientes, lo que le plantea un gran reto a la administración hospitalaria.

Teoría de las necesidades

Teoría de la jerarquía de las necesidades. Según Maslow (1940-50) teoría clásica, que entiende la motivación como el impulso para restablecer necesidades no cubiertas. Según Maslow existen una serie de necesidades que se establecen de manera jerárquica (las básicas: fisiológicas y de seguridad y protección; y las superiores: de pertenencia social, de estima y de autorrealización) cuyo deseo de satisfacerlas hace que la persona esté motivada y así dirija su conducta. Cuando una necesidad está satisfecha ya no es un elemento motivador y el sujeto busca satisfacer la siguiente necesidad.

Las necesidades no se satisfacen para siempre y la disminución en el nivel de satisfacción de una necesidad inferior hace que vuelva a ser motivadora. Por otro lado, no es necesario que una necesidad esté satisfecha completamente para que se active una superior, pueden atenderse varias necesidades a la vez y algunas personas pueden alterar el orden de necesidades dando prioridad a necesidades superiores (lo que además puede variar según el momento puntual de la vida del individuo).

El comportamiento de la persona está orientado a la satisfacción de sus necesidades y por tanto realizará aquellas actividades que le procure esa satisfacción evitando las que lo alejen de ella. Aplicado al trabajo, una persona guiará sus acciones para cubrir estas necesidades: buscará un trabajo que le permita satisfacer sus necesidades fisiológicas, que este trabajo sea duradero y seguro, mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, que su trabajo sea reconocido, ser competente en el trabajo, obtener resultados de su trabajo, etc.

1.3 Justificación

Justificación teórica

Los institutos de especialidad, son organizaciones muy dinámica, que atiende a una población creciente de usuarios, donde la atención oportuna demanda una gestión administrativa eficiente que garantice la satisfacción del usuario tomando en consideración que la satisfacción de una o varias necesidades va a estar reflejada en su conducta, el estudio se desarrolló proveyéndose de las teorías Administrativas y teoría de las necesidades todo en relación a instituciones hospitalarias e institutos de especialidad cuyo indicador principal es satisfacer las expectativas del cliente por parte de las instituciones prestadora de salud.

Justificación práctica

Dentro de las instituciones identificar un adecuado ambiente de atención en las consultas externas, con recursos humanos suficientes que satisfagan la atención del usuario así como favorecer la agilidad de los trámites administrativos que pudieran estar impactando y predisponiendo en la satisfacción del usuario. Identificar las debilidades y fortalezas de la institución que permitirá solucionar problemas y optimizar los procesos de funcionamiento y por lo tanto garantizar la calidad de atención en la institución de especialidad.

Además, los resultados brindarán información importante que validará la necesidad o no de cambios importantes dentro de la organización.

Los usuarios de la institución serán los beneficiarios directos de la investigación.

Justificación metodológica

En el ámbito del estudio se validaron los instrumentos que mediante el ordenamiento y sistematización de la información referente a recursos institucionales y satisfacción del usuario se permitirá generar nuevas ideas de investigación a las personas interesadas en el tema. Los resultados permitirán implementar en la institución estrategias de mejora organizacional, involucrando a todo el recurso humano que laboran, trámites administrativos y los directivos.

1.4 Problema

Realidad problemática

En las instituciones de salud hay diversos recursos que pueden afectar de forma positiva como negativa las atenciones que ofrecen sus servicios dirigidos al cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación son consideradas a nivel mundial como uno de las entidades con mayor demanda social. Otorgadas por personal profesional competente, que sustenta su práctica en una sólida formación académica centrada en el dominio de la disciplina y en los valores éticos.

Con la globalización la calidad de la atención en las instituciones de salud a nivel internacional han adquirido gran importancia, es así que con los adelantos tecnológicos todas las organizaciones de salud ofrecen servicios inmersos en constantes cambios tecnológicos, sociales o económicos que requieran estructuras y procesos organizacionales que satisfagan la demanda de atención de calidad.

Según lo expuesto por Net y Suñol (2014) en 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

En nuestro país uno de los principales rectores de las políticas sectoriales es la calidad de atención a la salud como derecho ciudadano donde el centro de todo es la satisfacción que se brinda al usuario externo, que es utilizado como indicador para evaluar las intervenciones en los servicios sanitarios pues proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura proceso y resultado.

El año 2005 se realizó un estudio acerca de la satisfacción de los familiares que acuden a la visita de los pacientes hospitalizados del Instituto a través de encuestas aplicada a 62 pacientes hospitalizados en los diferentes servicios, se analizaron las respuestas respecto a horarios de visita, orientación al cliente, resultados financieros y resultados de eficiencia. Las conclusiones alcanzadas dieron como conclusión: que en una encuesta de opinión realizada en el mes de agosto, del año 2005, relacionada a la Calidad de atención recibida en el Instituto Especializado de Ciencias Neurológicas, el 61% de los encuestados manifestaron haber recibido un buen trato de parte del personal de Portería y vigilancia (I.E.C.N, 2005).

Las instituciones de salud en su mayoría el espacio físico con el que cuentan sus estructuras son antiguas con capacidad reducido y adaptados para ser servicio de atención al usuario, el escaso personal de salud y el crecimiento constante de la población influye fuertemente en que la atención al usuario se vea afectada, ya que existe una demanda excesiva para lograr ser atendidos en los diferentes servicios que se ofrecen. Así también casi no hay cultura de atención al cliente, sin esta cultura, en algunas instituciones de salud los trabajadores creen que le están haciendo un favor al usuario. Sin embargo, se nota un cambio entre las empresas privadas de salud y el sector público ya que hay una mejor calidad de atención por el sector privado que por el sector público al usuario.

El usuario en nuestra institución de salud por ser de especialidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida que ofrecen nuestros servicios de salud.

Al escuchar los reclamos por la atención que recibe por parte del personal de salud. Lo que motivó al autor a realizar esta investigación la misma que tiene el propósito de contribuir a identificar los factores institucionales que afectan la satisfacción del usuario.

El presente estudio tiene por fin profundizar en el conocimiento respecto a recursos institucionales y la satisfacción del usuario con fin de determinar la relación que existe entre ambas variables así elaborar estrategias que generen la satisfacción en el usuario y mejora en la calidad del servicio que brinda.

Por lo mencionado, la finalidad de la siguiente investigación es determinar la relación que existe entre Recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo. Con el fin de que los institutos de especialidad avancen a una gestión integrada funcionando de manera sistemática y eficiente logrando la atención oportuna y satisfactoria de los usuarios.

1.4.1 Problema general

¿De qué manera los recursos institucionales se relacionan con la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

Problema específico 2

¿De qué manera los recursos administrativos se relacionan con la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

Problema específico 3

¿De qué manera los recursos materiales se relacionan con la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

Problema específico 4

¿De qué manera los recursos administrativos se relacionan con la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

Problema específico 5

¿De qué manera se relacionan los recursos humanos con la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre los recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo en un instituto nacional de salud en el año 2017.

1.6.2 Objetivo específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

Variable 1

Recursos institucionales

Variable 2

Satisfacción del usuario externo

2.2 Operacionalización de variables

Definición conceptual

Recursos Institucionales

La conceptualización tradicional del término "recursos" abarca personas, dinero, tiempo y materiales. Van a estar presentes en los procesos administrativos de gestión que están ligados al resultado de las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo (Robbins y Judge, 2013)“Implica unas características diferentes a las del hospital de antes, toda vez que hoy estas instituciones se conciben como empresas prestadoras de servicios de salud, en disposición permanente de atender a cabalidad las expectativas y demandas de un cliente, el paciente; así mismo dispuestas a funcionar en un mundo de competencia con base en la calidad” (Malagón, Galán y Pontón, 2014,p.7).

Satisfacción del Usuario Externo

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura (Ministerio de Salud, 2002, p. 4).

Definición operacional

Recursos Institucionales

Los recursos institucionales fue medido con un instrumento que constó de 20 ítems y tres dimensiones: Recursos Humanos, Recursos Materiales y Recursos Administrativos.

Satisfacción Del Usuario Externo

El abastecimiento fue medido con un instrumento que constó de 22 ítems y cinco dimensiones: empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Recursos Institucionales

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
Recursos Administrativos	- Citas de consulta en consultorios de Neurología , laboratorio y apoyo al diagnostico se la dieron el mismo día. de la atención.	1,2,3,4, 5,,6		
	- La farmacia del establecimiento se encuentra abastecida y el tramite administrativo es satisfactorios.			
Recursos Humanos	- Horarios de atención oportunos.	7,8,9,10, 11, 12,13,14	Si = 1 No = 0	Bajo = 0 – 7
	- Los Profesionales informan y demuestran interés por su salud.			Medio = 8 – 14
	- Los profesionales y personal de la institución demuestran respeto y empatía .	Alto = 15 - 20		
Recursos Materiales	- Los profesionales de la institución tienen seguridad en sus acciones y comprenden sus angustias			
	- Equipamiento y actualización de los equipos en los consultorios.	15,16,		
	- Instalaciones agradables, modernas , cómodas. Y en optimas condiciones de higiene optimas .	17, 18, 19, 20		
	- Carteles, letreros y avisos orientan a los usuarios			
	- Atención quee la institución ofrece es satisfactoria			

Tabla 2

Operacionalización de las variables satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de informes, explique de manera clara los pasos o trámites para la atención en consulta externa. - Atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. - La historia clínica disponibles en el consultorio para su atención. 	1, 2, 3, 4,5		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. - La atención para tomarse exámenes de laboratorio y radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida. - La atención en farmacia sea rápida. 	6, 7, 8, 9		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Su atención en el consultorio se respete su privacidad. - El médico le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención. - El médico le brinde el tiempo necesario para sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. - El médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza. 	10, 11, 12, 13	Totalmente en Desacuerdo= 1 En Dsacuerdo = 2 Duda= 3 De Acuerdo = 4	Bajo = 22 - 51 Medio = 52 - 80 Alto = 81 - 110
Empatia	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. - El médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud. - Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención. - Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. - Usted compenda la explicación que el medico le brindara sobre procedimientos o análisis que sele realizaaran 	14, 15, 16, 17,18	Totalmente de Acuerdo = 5	
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes. - La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. - Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. 	19, 20, 21, 22		

2.3 Metodología

Es hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación, el cual conllevó a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizará deducciones a partir del resultado de la hipótesis.

El método hipotético deductivo “es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Cegarra, 2011, p. 82).

2.4 Tipos de estudio

El presente estudio fue de tipo descriptivo correlacional, ya que caracterizará a las variables de estudio y analizará la relación entre ambas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 212) y Sánchez (2006, p.104).

De enfoque cuantitativo, porque se hizo uso de la estadística para procesar los datos.

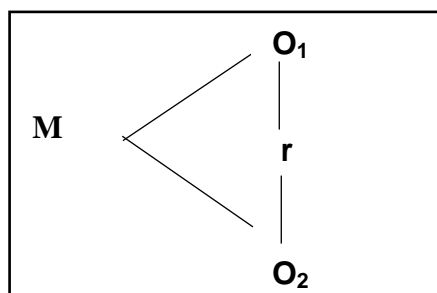
Descriptivo, porque consistió en describir las variables de estudio, tal y como son en un momento determinado.

De nivel correlacional, “porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 81), ya que a través de él se determinó el grado de relación entre las variables de estudio.

2.5 Diseño

El Diseño fue no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 149).

Transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151).



2.6 Población, muestra y muestreo

Criterios de Inclusión

Usuarios Externos mayores de 18 años que se atienden en consulta neurológica.

Usuarios externos lucidos orientados en tiempo espacio y persona.

Usuarios Externos que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

Usuarios Externos menores de edad.

Usuarios Externos que no estén lucidos y orientados.

Usuarios Externos que no acepten participar en el estudio.

Población

Una población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

La población estuvo constituida por 116 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Muestra

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

ε = Margen de error permitido Z = Nivel de confianza p = Probabilidad de ocurrencia del evento q = Probabilidad de no ocurrencia del evento N = Tamaño de la población n = Tamaño óptimo de la muestra.

$$Z^2 = 1,96^2$$

N = población = 125

p = 0,5 q = 0,5

ε = 0,05

$$n = 116$$

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 173).

La muestra quedó conformada por 116 usuarios externos, que acuden a consulta de Neurología del Instituto de Ciencias Neurológicas.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, la que “constituye una técnica que permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas bajo la modalidad de la entrevista o el cuestionario” (Villegas, 2005, p. 166).

Se utilizaron dos cuestionarios:

El Cuestionario de Recursos Institucionales, constituido por 20 preguntas, dicotómicas (si, no), estructurada en tres dimensiones: Recursos administrativos, recursos humanos y recursos materiales. Satisfacción del usuario externo constituido por 22 preguntas y cinco dimensiones .

2.7.2 Instrumento

El instrumento de recolección de datos utilizado en el estudio fueron dos cuestionarios. El cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

Nombre del Instrumento	Recursos Institucionales	
Autor:	Margot Picoy Mejia	
Objetivo del instrumento:	Mide los Recursos Institucionales	
Población a la que se puede administrar:	Usuarios Externos .	
Forma de Administración:	Individual.	
Tiempo de Aplicación:	15 minutos	
Descripción del Instrumento:	recursos	-Consultas de neurología
	Administrativo	-Citas por los servicios -Farmacia con medicamentos e insumos -Trámite administrativo y horario de atención -Interés Cordialidad en el Trato del personal asistencial
	Recursos	-Presentación de los Profesionales.

Humanos	-Seguridad en la atención de los profesionales. -comprensión de parte de personal asistencial y administrativo en la atención recibida
Recursos Materiales	-Servicios y consultorios equipados - Consultorios en óptimas condiciones de higiene -Las señalizaciones en el establecimiento estén ubicadas en zonas visibles por el usuario

20 items

Escala Dicotómica Si= 1 y No =0

Validez de Juicio de tres expertos
contenido:

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0.678

Ficha técnica

Tabla 3
Baremo Recursos institucionales

Nivel	Recursos institucionales	Recursos administrativos	Recursos humanos	Recursos materiales
Bajo	0 a 7	0 a 2	0 a 3	0 a 2
Medio	8 a 14	3 a 4	4 a 6	3 a 4
Alto	15 a 20	5 a 6	7 a 8	5 a 6

Fuente Ficha de validación (ver apéndice 4)

La validación se realizó mediante el Juicio de Expertos y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo índice de 0.678 indica una fiabilidad aceptable.

El otro instrumento fue el Cuestionario Satisfacción del Usuario Externo, integrado por 22 preguntas, en escala de Likert.

La validación también se realizó mediante Juicio de Expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach el cual indicó una alta fiabilidad (0,969).

Ficha técnica

Nombre del Instrumento	Satisfacción del Usuario Externo	
Autor:	Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry Ministerio de Salud RM N° 527-2011/MINSA 2011	
Objetivo del instrumento:	Mide la Satisfacción del Usuario Externo	
Población a la que se puede administrar:	Usuarios Externos.	
Forma de Administración:	Individual.	
Tiempo de Aplicación:	15 minutos	
Descripción del Instrumento:	Fiabilidad	-Habilidad para la realización del servicio brindado -Disponibilidad y cuidado en la atención
	Capacidad de Respuesta	-Disposición para ayudar al usuario -Proporcionar servicios rápidos
	Seguridad	-Conocimiento e interés en solucionar su problema de salud - concita credibilidad y confianza -Atención personalizada al usuario
	Empatía	-Información que se brinda al usuario -Estar en lugar en lugar del Usuario
	Elementos	- Instalaciones físicas de la institución

Tangibles -Equipos, personal y Materiales de comunicación

22 items

Escala de Likert: Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, A Duda = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1

Validez de Juicio de tres expertos

contenido:

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0.969

Tabla 4

Baremo Satisfacción del usuario externo

Nivel	Satisfacción del usuario externo	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Bajo	22 a 51	4 a 9	5 a 12	4 a 9	4 a 9	5 a 12
Medio	52 a 80	10 a 14	13 a 19	10 a 14	10 a 14	13 a 19
Alto	81 a 110	15 a 20	20 a 25	15 a 20	15 a 20	20 a 25

El instrumento de Recursos Institucionales fue creado por la autora de la presente investigación, se tuvo en consideración las observaciones realizada por los expertos.

Tabla 5

Validación de contenido

	Especialidad del validador	Calificación
Juicio de experto 1	Magister	Aplicable
Juicio de experto 2	Magister	Aplicable
Juicio de experto 3	Magister	Aplicable

Fuente Ficha de validación (ver apéndice 4)

2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada” (Sánchez y Reyes, 2006). Luego de concluida la recolección de datos, se procesaron éstos en una hoja de cálculo, utilizando el Software Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 23.

También se utilizó la estadística inferencial ; estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis. Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos.

2.9 Aspectos éticos

El estudio no representa ningún riesgo para la salud de los sujetos, ya que su participación consiste en responder los cuestionarios, obteniéndose previamente el Consentimiento por escrito. Y de acuerdo a las consideraciones éticas establecidas por el acuerdo de la carta de Helsinki que prevalece a nivel nacional e internacional. La absoluta confidencialidad será norma invariable en esta investigación.

III. Resultados

3.1. Recursos institucionales

Tabla 6

Frecuencia de los niveles de Recursos institucionales del usuario externo en un instituto nacional de salud en el año 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	18,1
Medio	81	69,8
Alto	14	12,1
Total	116	100,0

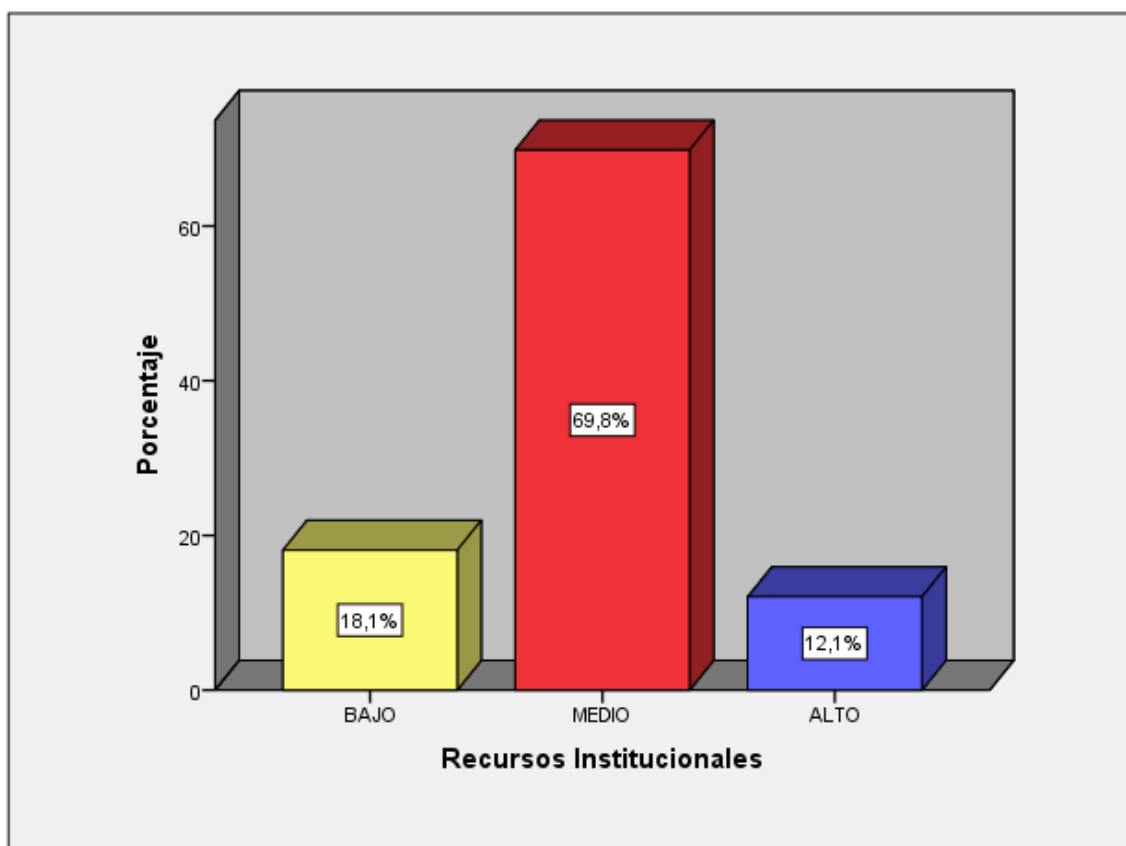


Figura 1. Niveles de los Recursos institucionales del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 1 se observa que el 69.8% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos institucionales tienen un nivel medio, mientras que el 18.1% afirman que un nivel bajo y un 12.1% un nivel alto.

Dimensiones

Tabla 7

Frecuencia de los niveles de los Recursos administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	36,2
Medio	47	40,5
Alto	27	23,3
Total	116	100,0

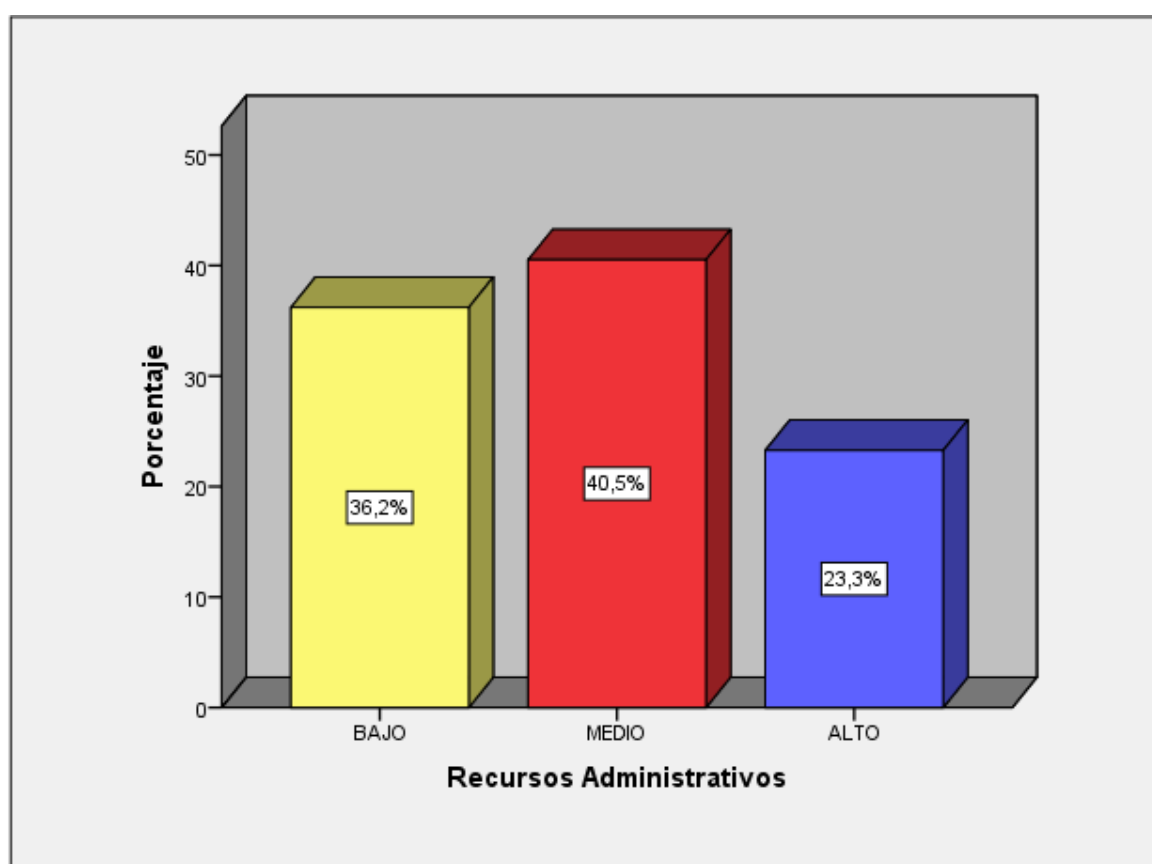


Figura 2. Niveles de los Recursos administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 2 se aprecia que el 40.5% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos administrativos tienen un nivel medio, mientras que el 36.2% afirman que un nivel bajo y un 23.3% un nivel alto.

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de los Recursos humanos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	31,0
Medio	62	53,4
Alto	18	15,5
Total	116	100,0

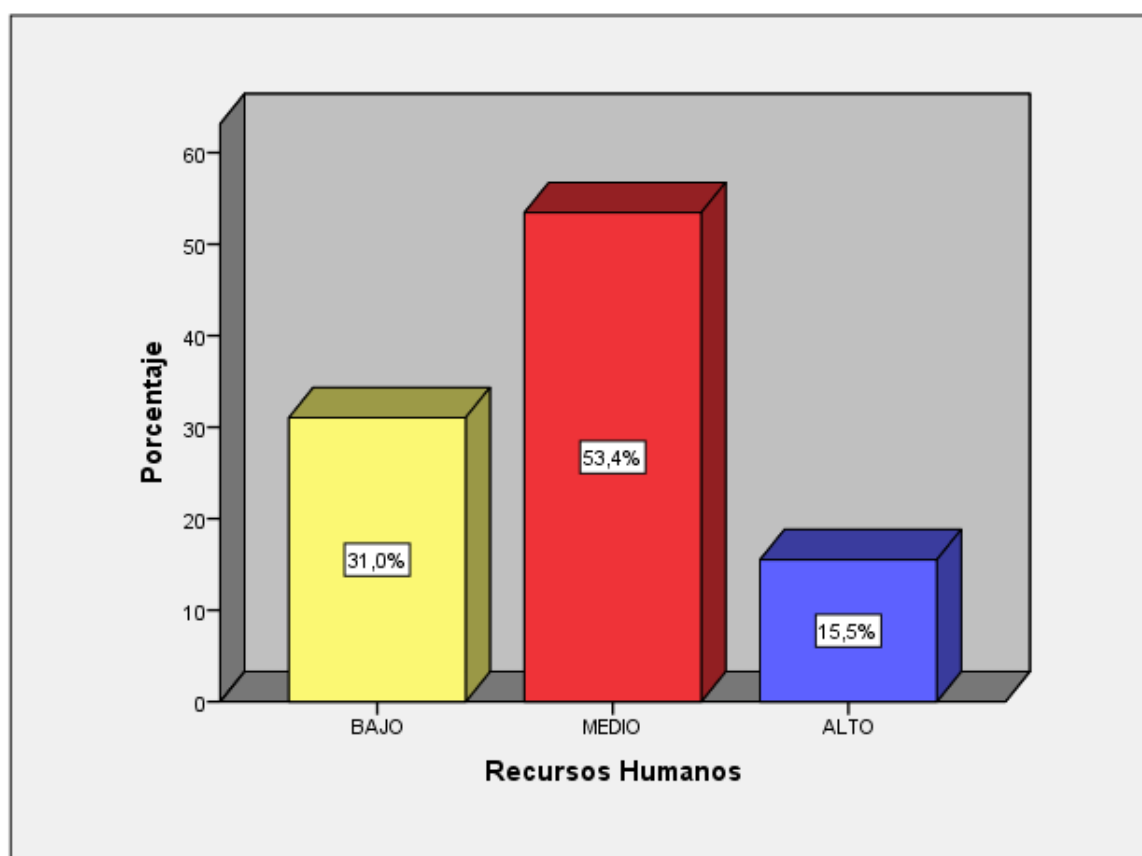


Figura 3. Niveles de los Recursos humanos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 3 se observa que el 53.4% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos humanos tienen un nivel medio, mientras que el 31.0% afirman que un nivel bajo y un 15.5% un nivel alto.

Tabla 9

Frecuencia de Niveles de los Recursos materiales del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	31,0
Medio	52	44,8
Alto	28	24,1
Total	116	100,0

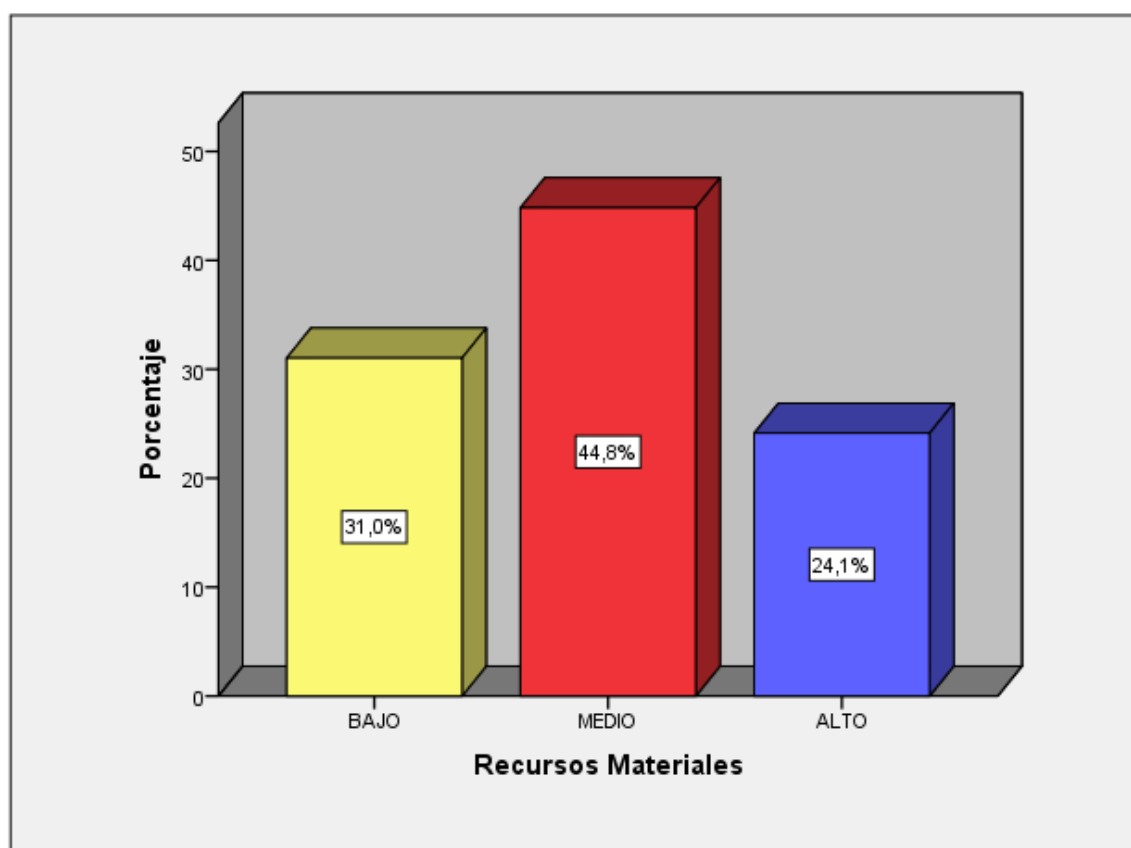


Figura 4. Niveles de los Recursos materiales del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 4 se observa que el 44.8% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos materiales tienen un nivel medio, mientras que el 31.0% afirman que un nivel bajo y un 24.1% un nivel alto.

3.2 Satisfacción del usuario externo

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	17,2
Medio	28	24,1
Alto	68	58,6
Total	116	100,0

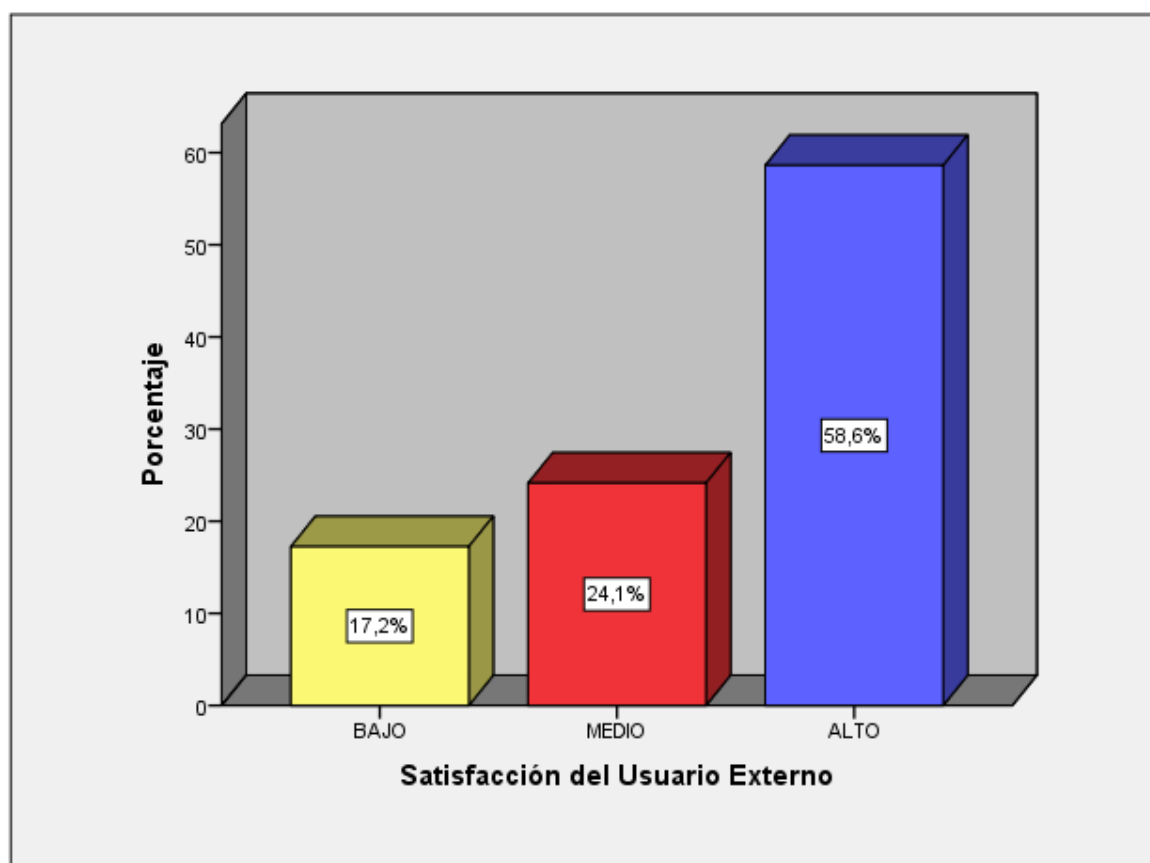


Figura 5. Niveles de la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 5 se observa que el 58.6% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto, mientras que el 24.1% presentan un nivel medio y un 17.2% un nivel bajo.

Dimensiones

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de los elementos tangibles del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	18,1
Medio	29	25,0
Alto	66	56,9
Total	116	100,0

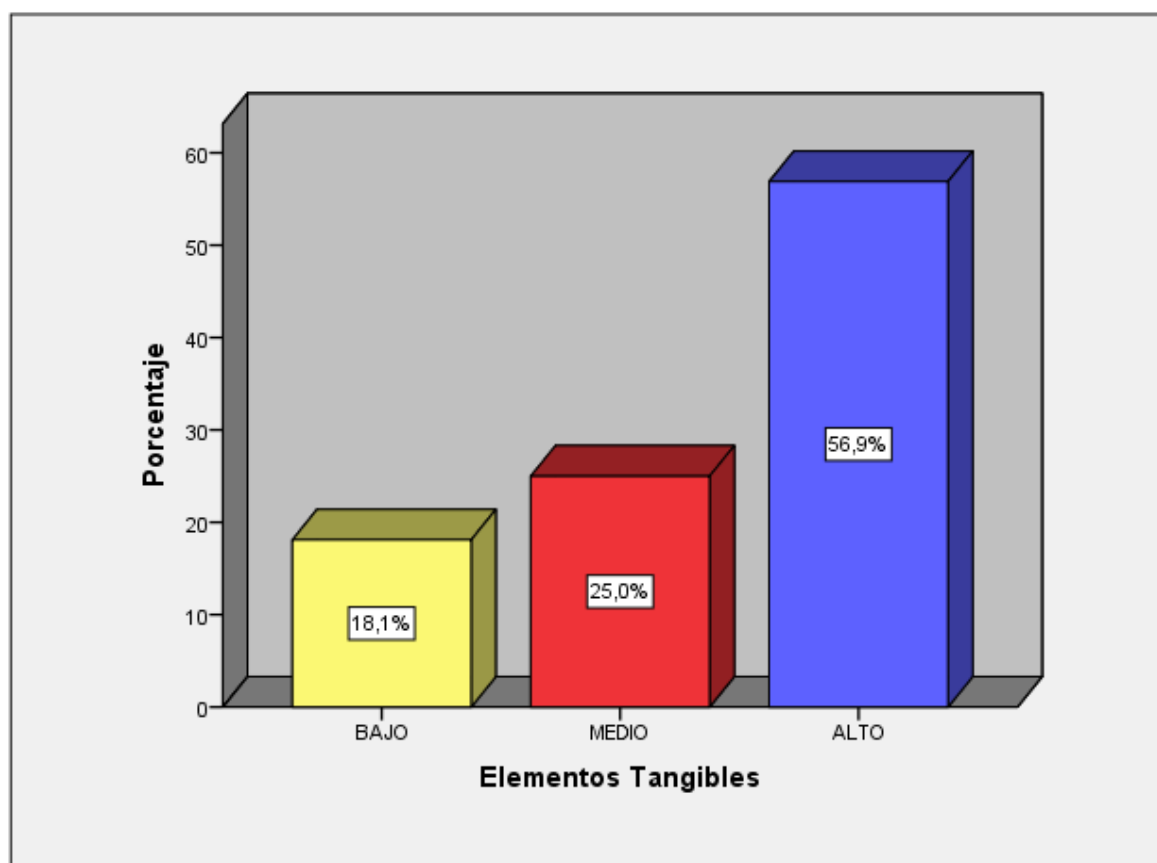


Figura 6. Niveles de los elementos tangibles del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017.

En la figura 6 se observa que el 56.9% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a los elementos tangibles, mientras que el 25.0% muestran un nivel medio y un 18.1% un nivel bajo.

Tabla 12

Frecuencia de los niveles de fiabilidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	21,6
Medio	37	31,9
Alto	54	46,6
Total	116	100,0

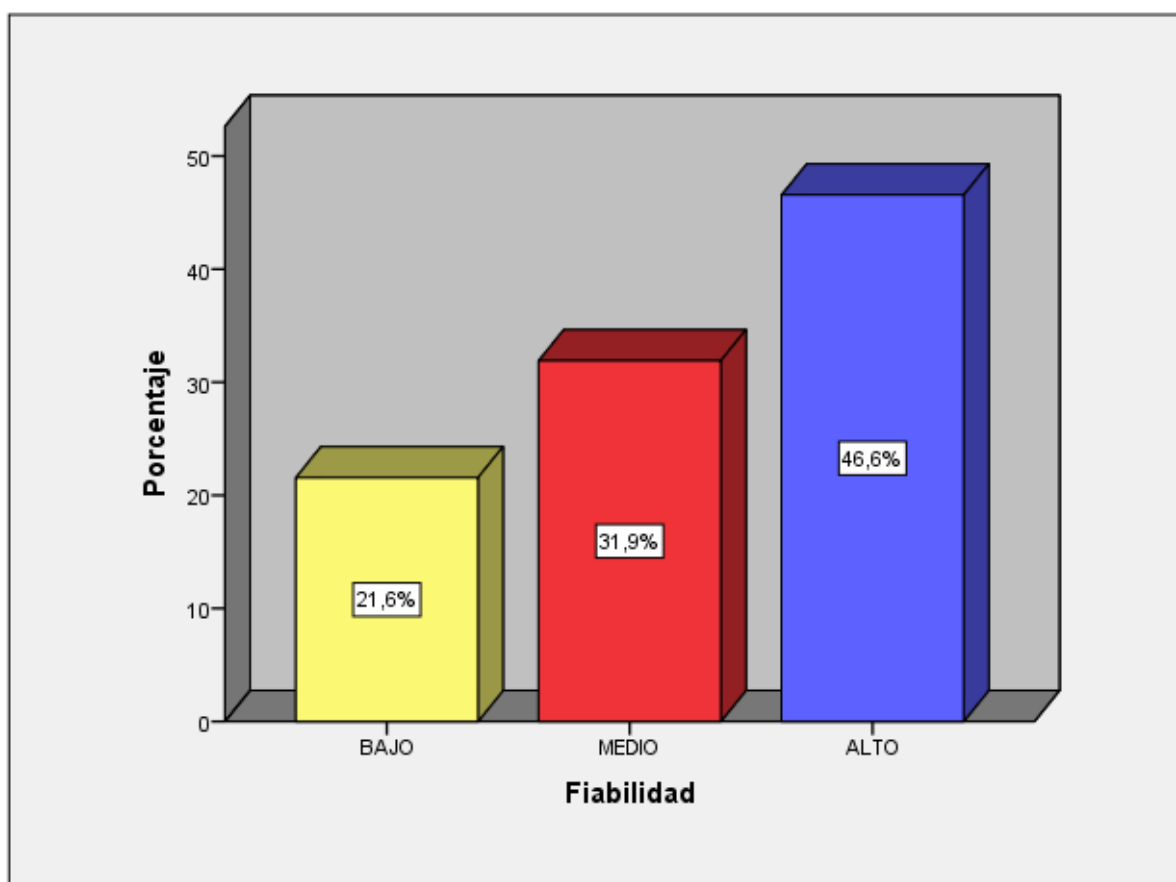


Figura 7. Niveles de la fiabilidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 7 se observa que el 46.6% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a la fiabilidad, mientras que el 31.9% muestran un nivel medio y un 21.6% un nivel bajo.

Tabla 13

Frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	20,7
Medio	25	21,6
Alto	67	57,8
Total	116	100,0

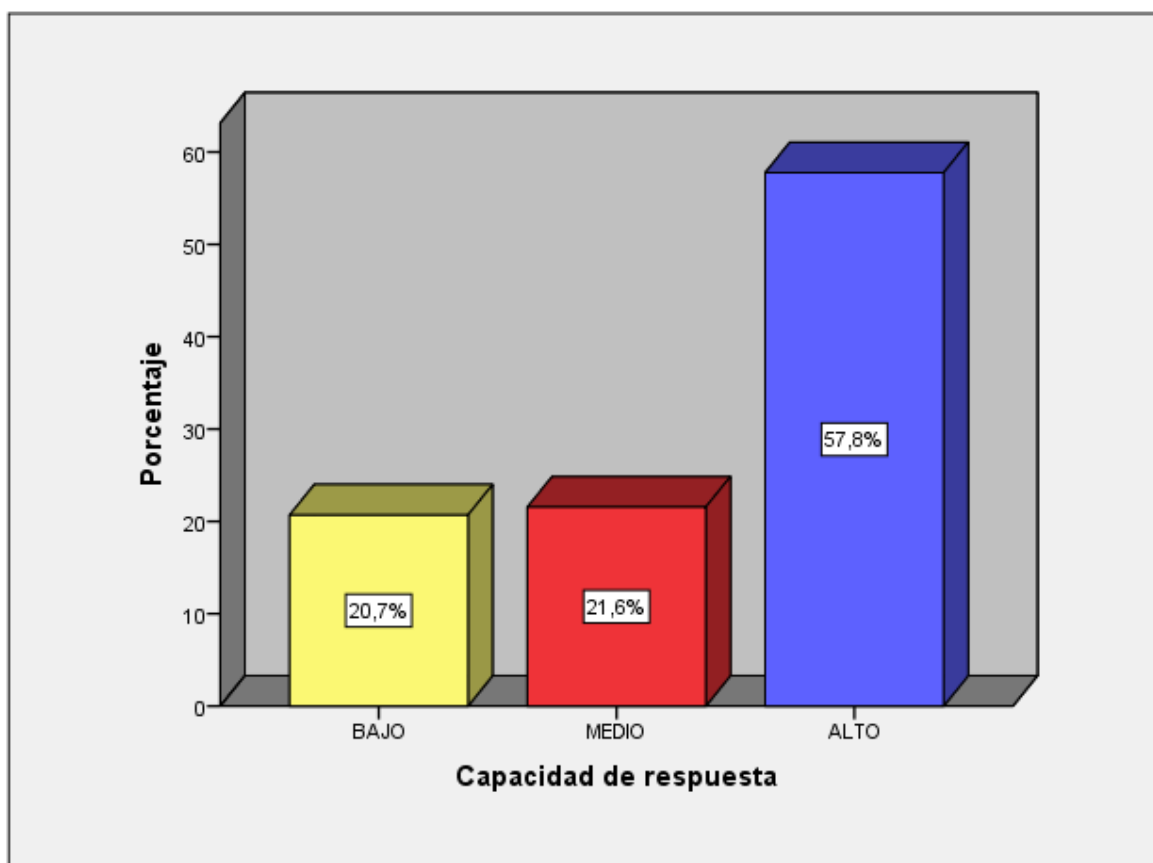


Figura 8. Niveles de la la capacidad de respuestadel Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 8 se observa que el 57.8% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a la capacidad de respuesta, mientras que el 21.6% muestran un nivel medio y un 20.7% un nivel bajo.

Tabla 14

Frecuencias de la seguridad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	16,4
Medio	29	25,0
Alto	68	58,6
Total	116	100,0

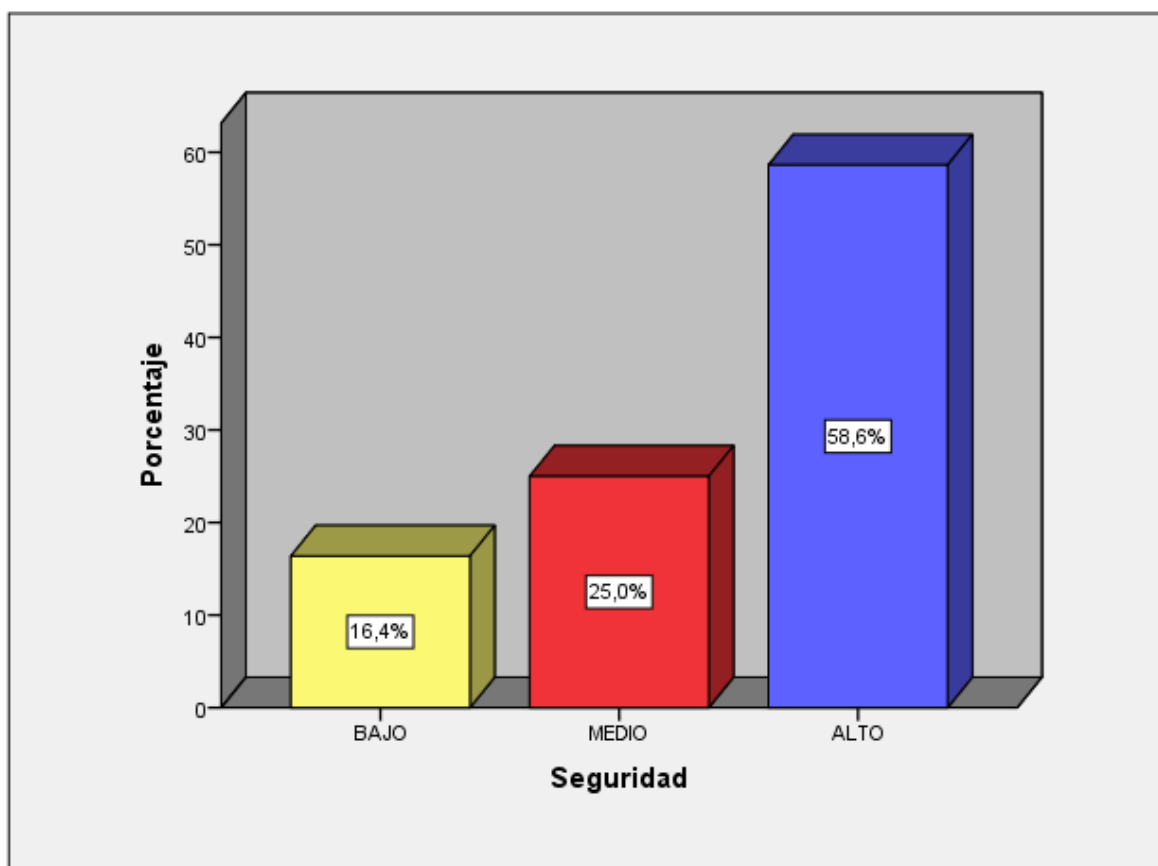


Figura 9. Niveles de la seguridad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 9 se observa que el 58.6% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a la seguridad, mientras que el 25.0% muestran un nivel medio y un 16.4% un nivel bajo.

Tabla 15

Frecuencia de los niveles de empatía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	19,8
Medio	25	21,6
Alto	68	58,6
Total	116	100,0

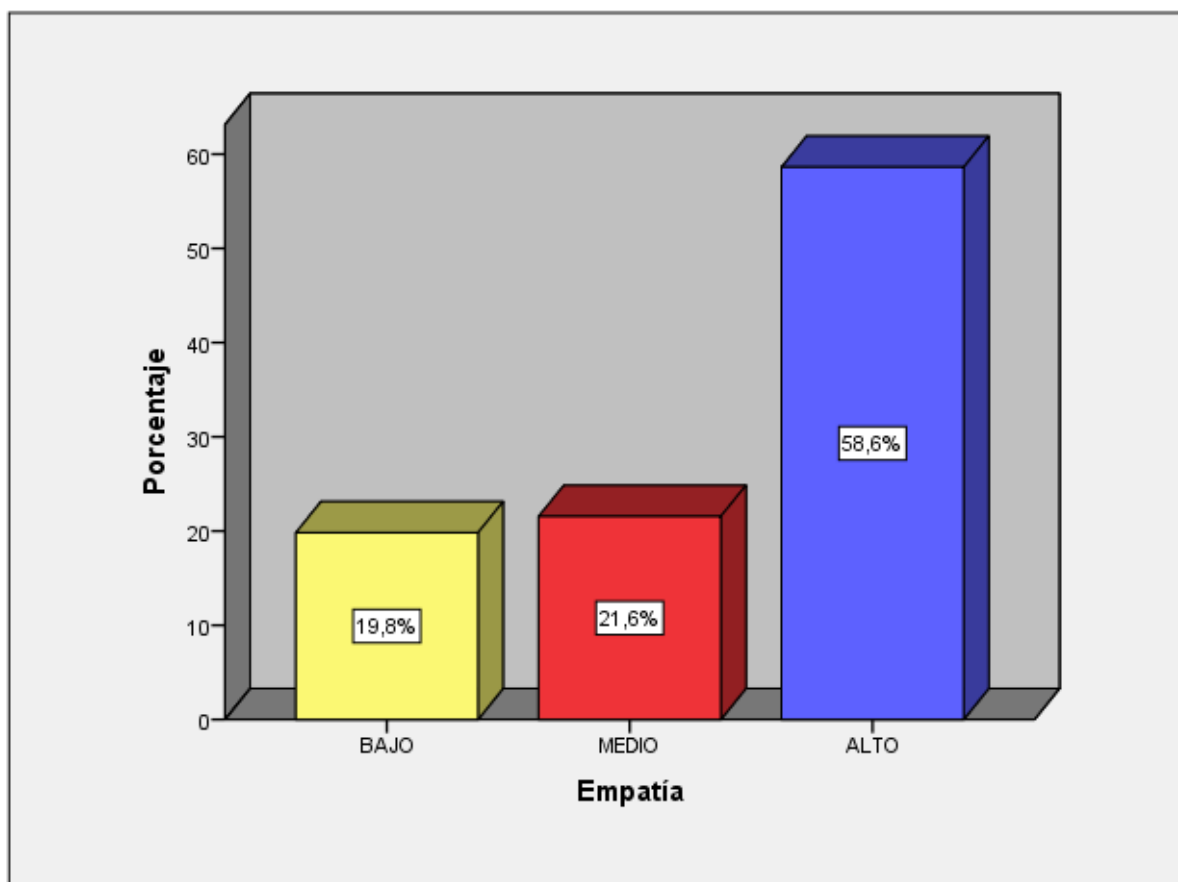


Figura 10. Niveles de la empatía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

En la figura 10 se observa que el 58.6% de usuarios externos encuestados tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a la empatía, mientras que el 21.6% muestran un nivel medio y un 19.8% un nivel bajo.

3.3 Recursos institucionales y Satisfacción del usuario externo

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 16

Correlación entre Recursos institucionales y Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

			Recursos Institucionales	Satisfacción del Usuario Externo
Rho de Spearman	Recursos Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	,286**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		n	116	116
	Satisfacción del Usuario Externo	Coeficiente de correlación	,286**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		n	116	116

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza H_0 .

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 15 se obtuvo un valor $p = ,002$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación significativa entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 17

Correlación entre Recursos administrativos y elementos tangibles del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

			Recursos Administrativos	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Recursos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,268**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		n	116	116
	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	,268**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004 .	.
		n	116	116

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza Ho.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 16 se obtuvo un valor $p = ,004$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 18

Correlación entre Recursos humanos y fiabilidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

		Recursos	
		Humanos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		n	116
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,087
		Sig. (bilateral)	,355
		n	116

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza Ho.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 17 se obtuvo un valor $p = ,355$ que es mayor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, no existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 19

Correlación entre Recursos materiales y capacidad de respuesta del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

			Recursos Materiales	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Recursos Materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,116
		n	116	116
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,116	.
		n	116	116

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza H_0 .

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 18 se obtuvo un valor $p = ,116$ que es mayor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, no existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 20

Correlación entre Recursos administrativos y seguridad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

		Recursos	
		Administrativos	Seguridad
Rho de Spearman	Recursos Administrativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,293**
		n	,001
			116
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,293**
		Sig. (bilateral)	1,000
		n	,001
			116

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza Ho.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 19 se obtuvo un valor $p = ,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Tabla 21

Correlación entre Recursos humanos y la empatía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2017

			Recursos	
			Humanos	Empatía
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,244**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		n	116	116
	Empatía	Coeficiente de correlación	,244**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		n	116	116

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión

$p < 0,05$ Se rechaza Ho.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 20 se obtuvo un valor $p = ,008$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

IV. Discusión

Los recursos institucionales constituyen un elemento fundamental para lograr una atención de calidad a los usuarios externos de las instituciones hospitalarias. Sin embargo, en nuestro país existen muchas carencias que vienen causando malestar a los pacientes.

El presente estudio trata de determinar la relación entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo en un Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, a través de encuestas a 116 usuarios que acudieron a recibir atención en el año 2017.

Los resultados se evaluaron estadísticamente por el método de análisis de correlación Rho de Spearman.

Con respecto a la hipótesis general planteada, los resultados confirmaron que existe una relación directa significativa entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, siendo esta asociación baja ($r=0,286$, $p=0,002$), lo que podría significar que hay otros factores, además de los recursos institucionales que estarían incidiendo en el nivel de satisfacción del usuario externo.

Es importante remarcar que existen escasos estudios que analicen la relación de las variables analizadas, existiendo abundantes investigaciones sobre la satisfacción del usuario externo en las instituciones hospitalarias. Sin embargo, Contreras y Huamán (2015) en su estudio Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora, mostraron resultados similares dado que del análisis de correlación entre las variables de estudio evidenciaron una relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($r=0.272$, $p=0.002$).

Por otro lado, complementando lo anterior, los resultados evidenciaron que en su mayoría (69.8%) de usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas consideran que los recursos institucionales presentan un nivel medio. Este resultado podría deberse a que los usuarios no se encuentran

satisfechos porque existen deficiencias en algunos aspectos en cuanto a los recursos administrativos, humanos y materiales.

El estudio confirmó la hipótesis específica 1, es decir existe relación directa significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($r=0,268$, $p=0,004$).

Los elementos tangibles se refiere a la apariencia de las instalaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados, una evaluación favorable en este rubro contribuirá a elevar el nivel de satisfacción del usuario.

Según los usuarios encuestados, los recursos administrativos presentan un nivel medio, explicado porque consideran entre los aspectos positivos que la cita para consulta de Neurología como paciente nuevo se la dieron para el mismo día, la cita para la atención de laboratorio electroencefalograma, tomografía etc. se la dieron para después de un mes en que se atendió y resaltaron que se cumple con los horarios de atención.

Entre los aspectos negativos que señalan expresan que la farmacia del establecimiento no cuenta con todos los medicamentos recetados, el trámite de documentos administrativos no es fácil de realizar y que existen demoras innecesarias.

Comparando estos resultados con el estudio de Iglesias, Orozco, Vallejo y Vélez (2009) en Colombia indican que hay muy buena satisfacción de los usuarios en relación con los servicios recibidos y están satisfechos con las variables ambientales.

En cuanto a los elementos tangibles Mejía (2012), en Ecuador, refiere que dicha institución hospitalaria cuenta con personal administrativo, de enfermería, equipo de médicos y pacientes, así como infraestructura física moderna,

laboratorio clínico, área de cardiología, área de rayos x. Además, el hospital cuenta con una capacidad de servicio bueno para la ciudadanía, pero para mejorar más la calidad del servicio debe dar mayor importancia en la capacitación del personal. En la atención de enfermería el 91.30% piensa que el trato del personal de enfermería es muy bueno, mientras que el 8.7% piensa que es buena.

En cuanto a la hipótesis específica 2, no se encontró relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Datos complementarios evidencian que más de la mitad de los usuarios externos encuestados encuentran medianamente satisfechos con los recursos humanos lo cual coincide con Correa y Moreno (2012) quienes en Lima Perú, en su estudio Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro del centro de salud Max Arias Schreiber Lima, encontraron también que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la atención que brindan los trabajadores del establecimiento. Asimismo Montesinos y Solis (2016) en Ecuador encontraron que el grado de satisfacción fue elevado para la mayoría de los parámetros analizados, excepto para el tiempo de la consulta.

Los resultados obtenidos en el estudio con respecto a los recursos humanos, se explican porque los usuarios afirman que el personal asistencial de la institución le informa con interés ante cualquier duda, sienten que el trato que reciben del personal de salud es siempre cordial, los profesionales siempre están presentables, afirman que los tratan con seguridad y empatía y muestran seguridad en sus actos asistenciales, es decir no dudan de su profesionalismo.

Sin embargo, existen deficiencias que podrían explicar el nivel medio de satisfacción con respecto a los recursos humanos, ya que los usuarios aseveran que no se sienten comprendidos por el personal de salud de la institución cuando

plantea sus problemas y que no comprenden su angustia ante la enfermedad, son indiferentes ante su dolor.

Según Bertrand y Prabhakar (1990) la fiabilidad es “aquel aspecto de la garantía de calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento de un producto/servicio” (p. 415)

Los resultados estadísticos evidencian que aunque los recursos humanos según opinión de los usuarios externos es regular, se encuentran altamente satisfechos con la calidad del funcionamiento del Instituto de Ciencias Neurológicas, lo que podría significar que los usuarios valoran mucho más la calidad global del establecimiento por ser altamente especializado, contando con la tecnología más moderna, a pesar de las deficiencias que existen en el servicio que brindan los profesionales de salud (recursos humanos).

Se rechazó la hipótesis específica 3 debido a los resultados estadísticos encontrados ($p=,116$ $r=,147$), confirmaron que no existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Dentro de los resultados complementarios se evidenció un nivel medio en los recursos materiales debido a que en la institución donde se realizó el estudio, mostrando según los usuarios que el consultorio en que se atendió está bien equipado, las instalaciones de consulta externa de la institución son agradables, modernas y cómodas, el servicio está en óptimas condiciones de higiene, los carteles, letreros y flechas de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios y la atención que usted recibe por parte del personal profesional de la institución es satisfactoria. Sin embargo, los equipos médicos faltan actualizarse.

Comparando los resultados obtenidos, Zamora (2012) en Perú en su estudio muestra que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura fue Bueno (70.92%).

Lo que contrasta con los resultados obtenidos por Lugo (2011) quien en su estudio muestra que no se maneja de manera regular la administración de insumos, conociendo lo indispensable que es llevar la lista de medicamentos y lista de suministro y equipos médicos esenciales para la atención efectiva del paciente. Así se evidenció la necesidad de organizar y controlar los insumos a fin de brindar una excelente administración de los medicamentos.

Sin embargo, sí se aceptó la hipótesis 4, por lo que se puede afirmar que existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=,001$ $r=,293$).

Con respecto a la hipótesis específica 5, se confirma que existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=,008$ $r=,244$).

Hay que resaltar que los usuarios se sienten satisfechos con la empatía basada en la claridad con que el médico le explica los procedimientos y/o análisis que deben realizar. Asimismo los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes, complementado con un personal que informa y orienta a los pacientes y acompañantes. Por ser un instituto altamente especializado cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención de calidad, asimismo están satisfechos porque el consultorio y la sala de espera se encuentran siempre limpios y cómodos.

Los antecedentes de estudio que se encontraron con respecto a las variables de estudio fueron escasos, lo que significó una limitante para comprobar y comparar los resultados obtenidos con otras investigaciones.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y es de especial relevancia en el diseño de

políticas de mejora continua en cuanto a los recursos institucionales, lo que favorecerá directamente a los usuarios externos.

V. Conclusiones

Considerando los hallazgos en esta investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados del estudio confirmaron que existe relación significativa entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, la cual es directa y baja ($r=,286$ $p=,002$), es decir en la medida que los recursos institucionales sean eficientes, entonces se incrementarán los niveles de satisfacción del usuario externo.

Segunda: Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=0,004$; $r=0,268$)

Tercera: No existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=0,355$)

Cuarta: No existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=0,116$)

Quinta: Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($p=0,001$; $r=0,293$)

Sexta: Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017($p=0,008$; $r=0,244$)

VI. Recomendaciones

Primera: A nivel institucional se recomienda capacitar a los profesionales de salud para mantenerse actualizados en los últimos tratamientos relacionados con su especialidad. Las autoridades del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas deben promover una política dirigida al desarrollo y promoción del profesional de salud, brindándole las condiciones y el reconocimiento a la labor que realiza diariamente, fomentando buenas condiciones de trabajo.

Segunda: Mejorar los aspectos relativos a los recursos administrativos, simplificando los trámites de documentos administrativos que agilicen las gestiones realizadas por los usuarios externos en todos los procesos de atención.

Tercera: Garantizar un abastecimiento permanente de medicamentos en la farmacia del establecimiento de acuerdo a la demanda de atención, lo cual favorecerá al logro de una atención de calidad al usuario.

Cuarto: Realizar talleres de capacitación a todo el personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas: personal administrativo, de salud, de servicios reforzando aspectos sobre la atención de calidad al usuario externo, basada en un enfoque humanista.

Quinta: Establecer estudios de sondeo periódico sobre la satisfacción del usuario externo basada en un enfoque de mejora continua, buscando el logro de una atención de alta calidad.

VII. Referencias bibliográficas

- Arimborgo, C., Pillhuaman, N., Vallenas, G. y Vásquez, W. (2009). *Satisfacción del usuario de consulta externa en el hospital nacional docente madre niño san Bartolomé Cercado de Lima*
- Barrios, A. (2009). *Recursos administrativos*. Recuperado de <http://derechosdelcontribuyente.blogspot.pe/2010/04/recursos-administrativos-lopa.html>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Díaz de Santos.
- Correa, M. y Moreno, N. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro del centro de salud Max Arias Schreiber Lima*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Cossío, J. (2000). *Teoría Administrativa I*. Lima: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- García, E. y León, E. (2014). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Villahermosa, México. *Horizonte Sanitario*, 13 (1), pp. 148-155.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Huamán, N. (2016). *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Iglesias, E., Orozco, M., Vallejo, H. y Vélez, A. (2009). *Satisfacción de los Clientes Externos e Internos de una Institución Prestadora de Salud del Valle de Aburra Colombia*. Instituto de Ciencias de la Salud, Colombia.

- I.E.C.N, I. E. (2005). *“Mejorando la satisfacción de los familiares que acuden a la visita de los pacientes hospitalizados en el servicio de portería del IECN”*.
Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/2006/ProcMC/Proyecto%20Mejora%20Continua%202/14.%20Poryecto%20de%20Mejora%20Continua%20IECN.pdf>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. (7ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lazo, O., Alcalde, J. y Espinoza, O. (2016). *El sistema de Salud en el Perú situación y desafío*.
- Lugo, R. (2011). *Propuesta organizacional para una efectiva administración de insumos en el departamento de suministro de los establecimientos de salud*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia, Venezuela.
- Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. (3ª ed.). Bogotá: Ed. Médica Panamericana.
- Mejía, M. (2012). *Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Inés*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Méndez, C. y Torres, M. (2010). Autonomía en la gestión hospitalaria en Chile: los desafíos para el recurso humano en salud. *Rev. Saúde Pública*; 44(2): 366-371.
- Ministerio de Salud. (2011). *Gestión Logística*. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud.

Montesinos y Solis (2016). *Grado de Satisfacción en Pacientes de Consulta Externa de la clínica humanitaria fundación Pablo Jaramillo Crespo*. Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador.

Net, A. y Suñol, R. (2014). *La calidad de la atención*. Recuperado de http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. () Servqual a multi-item scale for measuring consumer percepción of theservicequality. *Journal of Retailing*. 61(1): 12-40

RM 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Reyes, A. (2002). *Administración de Personal. Relaciones Humanas*. México: Limusa.

Robbins, S. y Jugde, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.

Saboya, I. (2005). *Gestión de servicios hospitalarios públicos: Estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Ulloa, K. (2009). *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Villegas, L. (2005). *Metodología de la investigación pedagógica*. (3ª ed.). Lima: San Marcos.

Zamora, C. (2012). *Satisfacción del Usuario Externo Acerca de la Infraestructura y Calidad de Atención de Consultas del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de Solidaridad Comas 2011-2014*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos.

Anexos

Anexo A

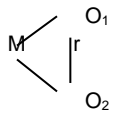
Matriz de consistencia

Título: Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1 Recursos institucionales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<p>Problema general ¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿De qué manera los recursos administrativos se relacionan con la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Problema específico 3 ¿De qué manera los recursos materiales se relacionan con la dimensión capacidad de respuesta en la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo en un instituto nacional de salud en el año 2017.</p> <p>Objetivo específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas,</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre los recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre los recursos materiales y la dimensión capacidad de respuesta en la</p>	Recursos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> -La cita para consulta de Neurología como paciente nuevo en este establecimiento se la dieron para el mismo día. -La cita por los diferentes servicios (laboratorio electroencefalograma, tomografía etc.) es rápida -La farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos recetados -El trámite administrativo es fácil de realizar y satisfactorio -Se evitan demoras administrativas innecesarias. -Considera Usted se cumple con los horarios de atención establecidos 	1 - 6	Si = 1 No = 0	Bajo Medio Alto
			Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Ante cualquier duda el personal de la institución le informa correctamente. -Cuando Usted plantea sus problemas siente que es comprendido. -El trato es siempre cordial por el personal de salud. -Los profesionales de la salud están siempre presentables. -Los profesionales se interesan por los problemas de los pacientes. - Los profesionales de la salud demuestran seguridad y empatía. -Los profesionales de la salud muestran seguridad en sus actos. -Los profesionales de la salud comprenden su angustia ante la enfermedad 	7 - 14		
			Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio en que se atendió está bien equipado. -Las instalaciones son agradables, modernas y cómodas. -Los equipos médicos están actualizados. -El servicio está en óptimas condiciones de higiene. 	15 - 20		

<p>satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017</p> <p>Problema específico 4 ¿De qué manera los recursos administrativos se relacionan con la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿De qué manera se relacionan los recursos humanos con la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017</p>	<p>Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 5. Determinar la relación entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p>	<p>satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre los recursos administrativos y la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre los recursos humanos y la dimensión empatía en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.</p>		-Los carteles, letreros y avisos de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios -La atención que usted recibe por parte del personal de la institución es satisfactoria					
			Variable 2: satisfacción del usuario externo						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango		
			Fiabilidad	- El personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. - La consulta con el médico se realice en el horario programado - La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. - su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. -La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de salud (SIS) sea rápida..	1-5	5: Totalmente de acuerdo (TA) 4: De acuerdo (DA) 3: Duda (DU) 2: En desacuerdo (ED) 1: Totalmente en Desacuerdo (TD)	Bajo Medio Alto		
			Capacidad de Respuesta	- Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. - La atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. - La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida. - La atención en farmacia sea rápida.	6-9				
Seguridad	- Su atención en el consultorio se respete su privacidad. - El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. - El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. - El médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	10-13							
Empatía	-El personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. - El médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud. - Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención. - Usted comprenda la explicación que el	14-18							

			<p>médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p> <p>-Que Usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre procedimientos o análisis que se le realizarán</p>		
		Elementos Tangibles	<p>Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>- La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>- Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</p> <p>- El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos</p>	19-20	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO El presente estudio fue de tipo descriptivo correlacional, ya que caracterizará a las variables de estudio y analizará la relación entre ambas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 212) y Sánchez (2006, p.104). De enfoque cuantitativo, porque se hizo uso de la estadística para procesar los datos Descriptivo, porque consistió en describir las variables de estudio, tal y como son en un momento determinado. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).</p> <p>DISEÑO El Diseño fue no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 149). Transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151). Es Correlacional “porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández et al., 2014, p. 81), ya que está interesado en la determinación del grado de relación entre las variables de estudio.</p>  <p>Dónde “X, Y” son las variables de estudio. “r” hace mención a la posible relación entre las variables “M” es la muestra a analizar en el estudio</p> <p>MÉTODO Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACION La población estuvo constituida por 150 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas</p> <p>Muestra n = 116 Usuarios Externos</p>	<p>Variable 1: Recursos institucionales Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Recursos Institucionales. Monitoreo: Mide los Recursos Institucionales, en base a tres dimensiones Recursos Materiales ;Recursos Humanos Y recursos Administrativos Ámbito de Aplicación: Usuarios Externos. Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <p>Variable 2: satisfacción del usuario externos. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo. Monitoreo: Mide la satisfacción del usuario externo en base a cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Elementos tangibles. Ámbito de Aplicación: Usuarios Externos Forma de Administración: Individual o colectiva.</p>	<p>Los datos se procesaron en una hoja de cálculo, utilizando el software estadístico SPSS versión 23. Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos.</p>

Anexo B

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Recursos institucionales

Presentación

Estimado usuario, a continuación se presenta un cuestionario, con el objetivo de recolectar Información relacionada a los Recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo, que servirá para elaborar estrategias de mejora en este aspecto. Se solicita responder con veracidad los ítems planteados, pues es de carácter anónimo y sus respuestas sólo serán utilizadas con fines de investigación. Se agradece anticipadamente su colaboración.

Instrucciones

Llenar los espacios en blanco o macar con una X según corresponda.

Condición del encuestado Usuario (a) () Acompañante: ()

Edad:

Sexo Masculino () Femenino ()

Nivel de estudio: Superior () Técnico- Superior () Secundaria () Primaria ()

Tipo de usuario Nuevo () COntinuador ()

Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS () SOAT () Ninguno ()

SI	NO
1	0

N°	Recursos Administrativos	Si	No
1.	La cita para consulta de Neurología como paciente nuevo en este establecimiento se la dieron para el mismo día.		
2.	La cita por los diferentes servicios (laboratorio electroencefalograma, tomografía etc.) es rápida		
3.	La farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos recetados		
4.	El trámite de documentos administrativos es fácil de realizar y satisfactorio		
5.	Se evitan demoras dministrativas innecesarias. en la realización de trámites documentarios		
6.	Considera Usted que se cumple con los horarios establecidos.		
	Recursos Humanos		
7.	Ante cualquier duda el personal de la institución le informa correctamente		
8.	Cuando Usted plantea sus problemas siente que es comprendido(a)		
9.	El trato recibido es siempre cordial por el personal de salud .		
10.	Los profesionales están siempre presentables.		
11.	Los profesionales de salud se interesan por los problemas de los pacientes.		

12.	Los profesionales de salud demuestran respeto y empatía		
13.	Los profesionales muestran seguridad en sus actos .		
14.	Los profesionales de salud comprenden su angustia ante la enfermedad.		
	Recursos Materiales		
15.	El consultorio en que se atendió está bien equipado.		
16.	Las instalaciones de consulta externa de la institución son agradables, modernas y cómodas.		
17.	Los equipos médicos están actualizados.		
18.	El servicio está en óptimas condiciones de higiene.		
19.	Los carteles, letreros y avisos de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios		
20.	La atención que usted recibe por parte del personal profesional de la institución es satisfactoria.		

Cuestionario Satisfacción del usuario externo

Presentación

Estimado usuario, a continuación se presenta un cuestionario, con el objetivo de recolectar Información relacionada a los Recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo, que servirá para elaborar estrategias de mejora en este aspecto. Se solicita responder con veracidad los ítems planteados, pues es de carácter anónimo y sus respuestas sólo serán utilizadas con fines de investigación. Se agradece anticipadamente su colaboración.

Instrucciones

Llenar los espacios en blanco o macar con una X según corresponda.

Condición del encuestado Usuario (a) () Acompañante: ()

Edad:

Sexo Masculino () Femenino ()

Nivel de estudio: Superior () Técnico- Superior () Secundaria () Primaria ()

Tipo de usuario Nuevo () Continuator ()

Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS () SOAT () Ninguno ()

Por favor, lea y responda correctamente las preguntas, si UD esta.

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	En duda (DU)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Nº	INDICADOR CATEGORIA	TA	DA	DU	ED	TD
1	El personal de informes, le oriente y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	La consulta con el médico se realice en el horario programado					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada					
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
5	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					
6	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					

9	La atención en farmacia sea rápida					
10	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
14	El personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud					
16	Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

Anexo C
Consentimiento informado

Título:
Recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo, Lima, 2017

Introducción:

Se le está invitando a participar junto a otros usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Se decidió realizar el estudio con el objetivo de determinar la relación entre Recursos Institucionales y la Satisfacción del Usuario Externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Luego de conocer la importancia del presente estudio, expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: RECURSOS INSTITUCIONALES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, LIMA, 2017

Así mismo comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos y de enfermería

Por lo antes expuesto, doy libremente mi conformidad para participar de este estudio de investigación.

Nombre de la participante

Firma del participante

Fecha

Anexo D

Carta de presentación y documentos para validación por juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Recursos Institucionales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 RECURSOS ADMINISTRATIVOS								
1	Que la cita para consulta de Neurología como paciente nuevo en este establecimiento se la dieron para el mismo día	✓		✓		✓		
2	Que la cita por los diferentes servicios (laboratorio electroencefalograma, tomografía etc.) es rápida	✓		✓		✓		
3	Que la farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos recetados	✓		✓		✓		
4	Qué el trámite administrativo es fácil de realizar y satisfactorio	✓		✓		✓		
5	Qué se evitaron demoras administrativas innecesarias	✓		✓		✓		
6	Considera Usted que se cumple con los horarios establecidos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RECURSOS HUMANOS								
7	Ante cualquier duda el personal de la institución le informa correctamente.	✓		✓		✓		
8	Cuando Usted plantea sus problemas siente que es comprendido.	✓		✓		✓		
9	El trato recibido es siempre cordial por el personal de salud	✓		✓		✓		
10	Los profesionales de la salud están siempre presentables	✓		✓		✓		
11	Los profesionales de la salud se interesan por los problemas de los paciente	✓		✓		✓		
12	Los profesionales de la salud demuestran respeto y empatía	✓		✓		✓		
13	Los profesionales de la salud muestran seguridad en sus actos	✓		✓		✓		
14	Los profesionales comprenden su angustia ante la enfermedad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECURSOS MATERIALES								
15	En el servicio en que se atendió está bien equipado	✓		✓		✓		
16	Las instalaciones donde se atendió son agradables, modernas y cómodas	✓		✓		✓		
17	Los equipos médicos en la consulta están actualizados	✓		✓		✓		
18	El servicio está en óptimas condiciones de higiene			✓		✓		

19	Los carteles, letreros y avisos de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios	✓		✓		✓	
20	La atención que usted recibe por parte del personal asistencial de la institución es satisfactoria	✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Néstor Flores Rodríguez

DNI: 10201551

Especialidad del validador: _____

20 de Mayo del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Cuestionario Satisfacción del Usuario externo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD									
1	El personal de informes, le orienta y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		✓		
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	✓		✓		✓		✓		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
6	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		✓		
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓		
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
9	Que la atención en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en el consultorio se respete mi privacidad.	✓		✓		✓		✓		
11	Que el médico me realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar mis dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
13	Que el médico que atienda mis problema de salud, me inspire confianza.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa me trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		✓		
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓		✓		
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓		
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓		
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		✓		
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

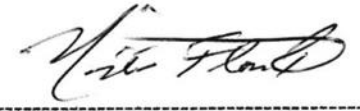
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Néstor Flores Rodríguez
 DNI: 10.20.15.51

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Carta de presentación y documentos para validación por juicio de expertos.
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Recursos Institucionales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 RECURSOS ADMINISTRATIVOS								
1	Que la cita para consulta de Neurología como paciente nuevo en este establecimiento se la dieron para el mismo día	✓		✓		✓		
2	Que la cita por los diferentes servicios (laboratorio electroencefalograma, tomografía etc.) es rápida	✓		✓		✓		
3	Que la farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos recetados	✓		✓		✓		
4	Qué el trámite administrativo es fácil de realizar y satisfactorio	✓		✓		✓		
5	Qué se evitaron demoras administrativas innecesarias	✓		✓		✓		
6	Considera Usted que se cumple con los horarios establecidos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Ante cualquier duda el personal de la institución le informa correctamente.	✓		✓		✓		
8	Cuando Usted plantea sus problemas siente que es comprendido.	✓		✓		✓		
9	El trato recibido es siempre cordial por el personal de salud	✓		✓		✓		
10	Los profesionales de la salud están siempre presentables	✓		✓		✓		
11	Los profesionales de la salud se interesan por los problemas de los paciente	✓		✓		✓		
12	Los profesionales de la salud demuestran respeto y empatía	✓		✓		✓		
13	Los profesionales de la salud muestran seguridad en sus actos	✓		✓		✓		
14	Los profesionales comprenden su angustia ante la enfermedad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECURSOS MATERIALES		Si	No	Si	No	Si	No	
15	En el servicio en que se atendió está bien equipado	✓		✓		✓		
16	Las instalaciones donde se atendió son agradables, modernas y cómodas	✓		✓		✓		
17	Los equipos médicos en la consulta están actualizados	✓		✓		✓		
18	El servicio está en óptimas condiciones de higiene			✓		✓		

19	Los carteles, letreros y avisos de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios	✓		✓		✓	
20	La atención que usted recibe por parte del personal asistencial de la institución es satisfactoria	✓				✓	

Observaciones (precisar si hay

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Lic Lina Mercedes Bustamante DNI: 09604789

Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública - Ef - Exp. Emergencias y Desastres

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de 5 del 20 17


 Mg. Lina Mercedes Bustamante Paredes
 Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres
 C.E.P. 56518 R.N.E. 9504 R.E.M. 548
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Cuestionario Satisfacción del Usuario externo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD									
1	El personal de informes, le orienta y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		✓		
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	✓		✓		✓		✓		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
6	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		✓		
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓		
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
9	Que la atención en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en el consultorio se respete mi privacidad.	✓		✓		✓		✓		
11	Que el médico me realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar mis dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
13	Que el médico que atienda mi problema de salud, me inspire confianza.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa me trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		✓		
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓		✓	
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓	
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓	
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		✓	
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Lic Lina Mercedes Bustamante DNI: 09604789
 Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública - Ep - Exp. Emergencias y Desastres

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de 5 del 2017

 Mg. Rina Mercedes Bustamante Paredes
 Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres
 C.E.P. 56518 R.N.E. 9504 R.E.M. 548
Firma del Experto Informante.

Carta de presentación y documentos para validación por juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Recursos Institucionales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 RECURSOS ADMINISTRATIVOS								
1	Que la cita para consulta de Neurología como paciente nuevo en este establecimiento se la dieron para el mismo día	✓		✓		✓		
2	Que la cita por los diferentes servicios (laboratorio electroencefalograma, tomografía etc.) es rápida	✓		✓		✓		
3	Que la farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos recetados	✓		✓		✓		
4	Qué el trámite administrativo es fácil de realizar y satisfactorio	✓		✓		✓		
5	Qué se evitaron demoras administrativas innecesarias	✓		✓		✓		
6	Considera Usted que se cumple con los horarios establecidos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Ante cualquier duda el personal de la institución le informa correctamente.	✓		✓		✓		
8	Cuando Usted plantea sus problemas siente que es comprendido.	✓		✓		✓		
9	El trato recibido es siempre cordial por el personal de salud	✓		✓		✓		
10	Los profesionales de la salud están siempre presentables	✓		✓		✓		
11	Los profesionales de la salud se interesan por los problemas de los paciente	✓		✓		✓		
12	Los profesionales de la salud demuestran respeto y empatía	✓		✓		✓		
13	Los profesionales de la salud muestran seguridad en sus actos	✓		✓		✓		
14	Los profesionales comprenden su angustia ante la enfermedad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECURSOS MATERIALES		Si	No	Si	No	Si	No	
15	En el servicio en que se atendió está bien equipado	✓		✓		✓		
16	Las instalaciones donde se atendió son agradables, modernas y cómodas	✓		✓		✓		
17	Los equipos médicos en la consulta están actualizados	✓		✓		✓		
18	El servicio está en óptimas condiciones de higiene			✓		✓		

19	Los carteles, letreros y avisos de los servicios que se ofrecen le parecen adecuados para orientar a los usuarios	✓		✓		✓	
20	La atención que usted recibe por parte del personal asistencial de la institución es satisfactoria	✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tuse medina ROSA CASIMIRA
DNI: 03662920

Especialidad del validador: MAESTRÍA Gestión en Salud

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

_____ 

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Cuestionario Satisfacción del Usuario externo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD									
1	El personal de informes, le orienta y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		✓		
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	✓		✓		✓		✓		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
6	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		✓		
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓		
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
9	Que la atención en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en el consultorio se respete mi privacidad.	✓		✓		✓		✓		
11	Que el médico me realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar mis dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
13	Que el médico que atienda mis problema de salud, me inspire confianza.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa me trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		✓		
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓		✓	
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓	
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓	
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		✓	
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Tuse medina ROSA CASIMIRA.....
DNI:.....03662920.....

Especialidad del validador:.....MAESTRÍA Gestión en salud.....

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo E

Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad del Cuestionario de Relaciones institucionales

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,678	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	10,40	12,015	,450	,645
ITEM2	10,39	12,205	,393	,651
ITEM3	10,54	12,424	,311	,660
ITEM4	10,56	12,509	,287	,663
ITEM5	10,55	12,267	,358	,655
ITEM6	10,49	12,391	,320	,659
ITEM7	10,39	12,640	,261	,665
ITEM8	10,53	12,773	,209	,671
ITEM9	10,48	12,634	,249	,666
ITEM10	10,47	12,634	,251	,666
ITEM11	10,40	12,902	,181	,673
ITEM12	10,40	13,320	,061	,685
ITEM13	10,45	13,345	,050	,687
ITEM14	10,48	12,913	,169	,675
ITEM15	10,51	13,087	,120	,680
ITEM16	10,52	12,982	,149	,677
ITEM17	10,53	12,669	,239	,668
ITEM18	10,45	12,336	,341	,657
ITEM19	10,47	12,217	,374	,653
ITEM20	10,33	12,570	,300	,662

Fiabilidad del Cuestionario Satisfacción del usuario externo

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	74,28	432,257	,627	,969
VAR00002	74,48	427,556	,663	,969
VAR00003	74,57	426,091	,675	,969
VAR00004	74,50	427,296	,652	,969
VAR00005	74,51	426,861	,649	,969
VAR00006	74,53	425,069	,677	,969
VAR00007	74,44	425,431	,730	,968
VAR00008	74,64	420,459	,800	,967
VAR00009	74,63	420,427	,755	,968
VAR00010	74,47	419,278	,805	,967
VAR00011	74,42	415,707	,805	,967
VAR00012	74,34	420,399	,781	,968
VAR00013	74,21	419,957	,788	,968
VAR00014	74,16	419,790	,798	,967
VAR00015	74,30	425,378	,727	,968
VAR00016	74,46	422,650	,764	,968
VAR00017	74,44	417,135	,811	,967
VAR00018	74,36	419,242	,776	,968
VAR00019	74,32	420,028	,809	,967
VAR00020	74,30	419,204	,822	,967
VAR00021	74,30	416,717	,839	,967
VAR00022	74,25	416,641	,855	,967

Anexo F

Base de datos de la investigación

Recursos institucionales

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1
2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
4	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
5	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
8	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
9	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
10	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
13	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1
14	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1
15	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1
16	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
17	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1
18	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
19	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1
20	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
21	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
22	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
23	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
24	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
25	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1
27	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
28	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1
29	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
30	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
31	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
32	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1
33	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
34	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1
35	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
37	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
38	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
39	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1
43	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
44	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1

45	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0
46	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1
47	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
48	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
49	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
50	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
51	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
52	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1
53	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0
54	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
55	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
56	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
58	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
59	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
60	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
62	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
64	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
65	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1
66	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1
67	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1
68	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
70	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0
71	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
72	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
73	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1
74	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
75	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
77	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1
78	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1
79	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
80	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
81	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
82	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
84	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
85	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
86	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1
88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
89	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
91	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
92	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Base de datos Satisfacción del usuario externo

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	2	1	1	1	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	1	1	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
16	1	2	2	3	1	2	2	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4
17	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
18	5	1	5	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
22	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4
23	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
24	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
27	4	4	3	2	1	1	4	2	5	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4
28	2	2	2	5	2	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5
29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3
36	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2
48	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2

49	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3
50	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	5	2	2	2	2	5	5	5	5	
51	5	2	2	2	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
52	4	2	2	2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	3	
53	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	
54	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	5	5	
55	4	4	4	4	5	4	1	1	3	1	1	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
59	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
61	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
62	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	
63	4	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	4	4	4	1	1	4	1	2	2	2	
64	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
66	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
70	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	
71	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	
72	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	
73	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
74	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
75	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
76	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
77	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	
78	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
79	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
80	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
82	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
83	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
85	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
87	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
88	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	
89	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
91	1	1	1	2	4	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
92	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
93	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
94	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
95	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
97	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
103	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
105	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
106	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3
107	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
110	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
114	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
116	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo G**Artículo científico**

Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017

AUTOR:

Br. Margot Picoy Mejia

margot246@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

Resumen

La presente investigación, titulada “Recursos Institucionales y satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en Lima, 2017”, se planteó como objetivo determinar la relación entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo en el referido instituto. La metodología fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra censal quedó conformada por 116 usuarios externos, utilizando como instrumento dos Cuestionarios para medir las variables de estudio: Recursos Institucionales y Satisfacción del Usuario Externo. Los resultados evidenciaron que el 69.8% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos institucionales tienen un nivel medio, y el 58.6% de usuarios externos encuestados presentan una satisfacción alta. Concluyendo que se ha encontrado una relación significativa entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en Lima, 2017 ($Rho = ,286$ y $p < 0,05$).

Palabras clave: Recursos institucionales, Satisfacción del usuario externo.

Abstract

The present research, entitled "Institutional resources and user satisfaction of the National Institute of Neurological Sciences, Lima, 2017", aimed to determine the relationship between institutional resources and external user satisfaction in the said institute. The methodology was descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional design. The census sample consisted of 116 external users, using as a tool two questionnaires to measure study variables: Institutional Resources and External User Satisfaction. The results showed that 69.8% of external users surveyed believe that institutional resources have an average level, and 58.6% of external users surveyed present high satisfaction. Concluding that a significant relationship between institutional resources and external user satisfaction of the National Institute of Neurological Sciences was found in Lima, 2017 ($Rho = .286$ and $p < 0.05$).

Keywords: Institutional resources, External user satisfaction.

Introducción

Con la globalización la calidad de la atención en las instituciones de salud a nivel internacional han adquirido gran importancia, es así que con los adelantos tecnológicos todas las organizaciones de salud ofrecen servicios inmersos en constantes cambios tecnológicos, sociales o económicos que requieran estructuras y procesos organizacionales que satisfagan la demanda de atención de calidad.

En las instituciones de salud hay diversos recursos que pueden afectar de forma positiva como negativa las atenciones que ofrecen sus servicios dirigidos al cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación, son consideradas a nivel mundial como uno de las entidades con mayor demanda social, otorgadas por personal profesional competente, que sustenta su práctica en una sólida

formación académica centrada en el dominio de la disciplina y en los valores éticos.

En nuestro país uno de los principales rectores de las políticas sectoriales es la calidad de atención a la salud como derecho ciudadano donde el centro de todo es la satisfacción que se brinda al usuario externo, que es utilizado como indicador para evaluar las intervenciones en los servicios sanitarios pues proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura proceso y resultado.

Las instituciones de salud en su mayoría cuentan con estructuras muy antiguas con capacidad reducida y adaptados para brindar servicio de atención al usuario, unido a esto, el escaso personal de salud y el crecimiento constante de la población influye fuertemente en que la atención al usuario se vea afectada, ya que existe una demanda excesiva para lograr ser atendidos en los diferentes servicios que se ofrecen.

El usuario en nuestra institución de salud por ser de especialidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida que ofrecen nuestros servicios de salud. Al escuchar los reclamos por la atención que recibe por parte del personal de salud. Lo que motivó al autor a realizar esta investigación la misma que tiene el propósito de contribuir a identificar los factores institucionales que afectan la satisfacción del usuario.

El presente estudio tiene por fin profundizar en el conocimiento respecto a los recursos institucionales y la satisfacción del usuario en un instituto nacional de salud en el año 2017, con fin de determinar la relación que existe entre ambas variables así elaborar estrategias que generen la satisfacción en el usuario y mejora en la calidad del servicio que brinda.

Por lo mencionado, la finalidad de la investigación es determinar la relación que existe entre Recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo. Con el fin de que los institutos de especialidad avancen a una gestión

integrada funcionando de manera sistemática y eficiente logrando la atención oportuna y satisfactoria de los usuarios.

Estudios previos como el de Montesinos y Solis (2016) en Ecuador comprobó que existió un elevado grado de satisfacción del usuario, excepto para el tiempo de la consulta (69.61%). Asimismo García y León (2014) en México, mostraron que 53 usuarios refieren estar satisfecho con el surtido de su receta. Sánchez (2012) en México, comprobó que el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio.

En el ámbito nacional, Correa y Moreno (2012) en Lima Perú, realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el Centro de Salud Max Arias Schreiber Lima, estableciendo que el 55% de los usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la atención que brindan los trabajadores del establecimiento. Por su parte Zamora (2012) halló que el grado de satisfacción del usuario externo acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas es Bueno (70.92%). Es necesario señalar que la satisfacción del usuario depende de la calidad brindada de los servicios así como de sus expectativas.

En Perú se han realizado tres censos de infraestructura sanitaria y recursos humanos del sector salud (1992, 1996 y 2005). En 2005 se registraron 8 055 establecimientos de salud, de los cuales 93% de los hospitales pertenecían al sector público, 84% (1 203) de los centros de salud y la totalidad de los puestos de salud del sector público eran del Ministerio de Salud. En el sector privado había 564 unidades, de las cuales 37% eran hospitales y 63%, centros de salud. Si bien cada uno de estos subsistemas cuenta con sus propios establecimientos, existe un predominio del Ministerio de Salud y de las agencias de las regiones (Direcciones Regionales de Salud - DIRESA) en la provisión de los servicios básicos de salud. En 2009, estos concentraban el 96% de los puestos de salud y el 57% 48 de los centros de salud, además de concentrar un tercio de los

hospitales, en el Perú gran parte de los hospitales o institutos de alta complejidad pertenecen al sector público.

Según Malagón, Galán y Pontón (2014) los recursos institucionales en el sector salud: “Implica unas características diferentes a las del hospital de antes, toda vez que hoy estas instituciones se conciben como empresas prestadoras de servicios de salud, en disposición permanente de atender a cabalidad las expectativas y demandas de un cliente, el paciente; así mismo dispuestas a funcionar en un mundo de competencia con base en la calidad” (p. 7).

Los recursos institucionales abarcan los recursos materiales y humanos. Los recursos humanos, constituyen el vínculo entre los individuos y la organización. En este escenario ingresa el departamento de Recursos Humanos, quienes ayudan a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea. Quienes trabajan en el departamento de Recursos Humanos deben poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos para alcanzar los objetivos propuestos (Reyes, 2002, pp. 107-108).

En cuanto a recursos humanos, según estimaciones de la Organización Panamericana de la Salud, en 2013, Perú contaba con 11,9 médicos por diez mil habitante; 12,7 enfermeras por diez mil habitantes y 1,9 odontólogos por diez mil habitantes. Si bien el número aumentó ligeramente en relación al año 2011 (10 médicos por diez mil habitantes, 10,9 enfermeras por diez mil habitantes y 1,3 odontólogos por diez mil habitantes), la densidad de profesionales de la salud continúa siendo baja en relación a la de América Latina (17,6 médicos por diez mil habitantes, 13,8 enfermeras por diez mil habitantes y 4,3 odontólogos por diez mil habitantes) (Lazo, Alcalde y Espinoza, 2016, p. 53).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios

como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

Para el Ministerio de Salud (2011) el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (RM N° 527-2011/MINSA 2011). Por ello, la satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud.

Dentro de las instituciones identificar un adecuado ambientes de atención en las consultas externas, con recursos humanos suficientes que satisfagan la atención del usuario así como favorecer la agilidad de los trámites administrativos que pudieran estar impactando y predisponiendo en la satisfacción del usuario. Identificar las debilidades y fortalezas de la institución que permitirá solucionar problemas y optimizar los procesos de funcionamiento y por lo tanto garantizar la calidad de atención en la institución de especialidad. Los resultados de la investigación brindan información importante que validará la necesidad o no de cambios importantes dentro de la organización. Los usuarios de la institución serán los beneficiarios directos de la investigación.

Metodología

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Su diseño fue no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 150 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. La muestra quedó conformada por 116 usuarios externos, que acuden a consulta de Neurología del Instituto de Ciencias Neurológicas.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Se utilizaron dos cuestionarios: Cuestionario de Recursos Institucionales, constituido por 20

preguntas, dicotómicas (sí, no), estructurada en tres dimensiones: Recursos administrativos, recursos humanos y recursos materiales. La validación se realizó mediante el Juicio de Expertos y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo índice de 0.678 indica una fiabilidad aceptable.

El otro instrumento fue el Cuestionario Satisfacción del Usuario Externo, integrado por 22 preguntas, en escala de Likert. La validación también se realizó mediante Juicio de Expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach el cual indicó una alta fiabilidad (0,969). Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva. Luego de concluida la recolección de datos, se procesaron éstos en una hoja de cálculo, utilizando el Software Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 23. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis. Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos.

Resultados

Los resultados evidenciaron que el 69.8% de usuarios externos encuestados opinan que los recursos institucionales tienen un nivel medio, mientras que el 18.1% afirman que un nivel bajo y un 12.1% un nivel alto. En cuanto a la satisfacción del usuario externo este presenta un nivel alto (58.6%) mientras que el 24.1% presentan un nivel medio y un 17.2% un nivel bajo.

Con un valor $p = ,002 < 0.05$ y $Rho = 0,286$ se confirmó que existe relación significativa directa entre los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017.

Discusión

Los recursos institucionales constituyen un elemento fundamental para lograr una atención de calidad a los usuarios externos de las instituciones hospitalarias. Sin embargo, en nuestro país existen muchas carencias que vienen causando malestar a los pacientes.

Con respecto a la hipótesis general planteada, los resultados confirmaron que existe una relación directa significativa entre los recursos institucionales y la

satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, siendo esta asociación baja ($r=0,286$, $p=0,002$), lo que podría significar que hay otros factores, además de los recursos institucionales que estarían incidiendo en el nivel de satisfacción del usuario externo.

Es importante remarcar que existen escasos estudios que analicen la relación de las variables analizadas, existiendo abundantes investigaciones sobre la satisfacción del usuario externo en las instituciones hospitalarias. Sin embargo, Contreras y Huamán (2015) en su estudio *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora*, mostraron resultados similares dado que del análisis de correlación entre las variables de estudio evidenciaron una relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($r=0.272$, $p=0.002$).

Por otro lado, complementando lo anterior, los resultados evidenciaron que en su mayoría (69.8%) de usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas consideran que los recursos institucionales presentan un nivel medio. Este resultado podría deberse a que los usuarios no se encuentran satisfechos porque existen deficiencias en algunos aspectos en cuanto a los recursos administrativos, humanos y materiales.

El estudio confirmó la hipótesis específica 1, es decir existe relación directa significativa entre los recursos administrativos y la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 ($r=0,268$, $p=0,004$).

Los elementos tangibles se refiere a la apariencia de las instalaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados, una evaluación favorable en este rubro contribuirá a elevar el nivel de satisfacción del usuario.

Datos complementarios evidencian que más de la mitad de los usuarios externos encuestados encuentran medianamente satisfechos con los recursos humanos lo cual coincide con Correa y Moreno (2012) quienes en Lima Perú, en su estudio Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención

que brinda el personal de salud del Centro del centro de salud Max Arias Schreiber Lima, encontraron también que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la atención que brindan los trabajadores del establecimiento. Asimismo Montesinos y Solis (2016) en Ecuador encontraron que el grado de satisfacción fue elevado para la mayoría de los parámetros analizados, excepto para el tiempo de la consulta.

Los antecedentes de estudio que se encontraron con respecto a las variables de estudio fueron escasos, lo que significó una limitante para comprobar y comparar los resultados obtenidos con otras investigaciones.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y es de especial relevancia en el diseño de políticas de mejora continua en cuanto a los recursos institucionales, lo que favorecerá directamente a los usuarios externos.

Conclusiones

Los resultados del estudio confirmaron que existe relación significativa entre recursos institucionales y la Satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, la cual es directa y baja ($r=,286$ $p=,002$), es decir en la medida que los recursos institucionales sean eficientes, entonces se incrementarán los niveles de satisfacción del usuario externo.

Referencias

- Contreras, & Huamán. (2015). *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Correa. A. y Moreno, T. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro del centro de salud Max Arias Schreiber Lima*.

- García, E. y León, E. (2014). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Villahermosa, México. *Horizonte Sanitario*, 13 (1), pp. 148-155.
- Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. (3ª ed.). Bogotá: Ed. Médica Panamericana.
- Ministerio de Salud. (2011). *Gestión Logística*. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud.
- Montesinos y Solis (2016). *Grado de Satisfacción en Pacientes de Consulta Externa de la clínica humanitaria fundación Pablo Jaramillo Crespo*. Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador.
- Lazo, O., Alcalde, J. y Espinoza, O. (2016). *El sistema de Salud en el Perú situación y desafío*.
- Reyes, A. (2002). *Administración de Personal. Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Zamora, C. (2012). *Satisfacción del Usuario Externo Acerca de la Infraestructura y Calidad de Atención de Consultas del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de Solidaridad Comas 2011-2014*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos.