



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios
Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ- 2016


.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Presidente


.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario


.....
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS, el ser que guía e ilumina mi vida
el cual ha permitido la realización
de ésta relevante tesis.

A mi esposo: PAUL y mis hijos ZE FABIO
y ZOE LUANA, quienes son el motivo de
mi existir.

A mis padres CARMEN y VICTOR,
quienes siempre están conmigo, para los
cuales la distancia no es obstáculo y así
hayan pasado los años siguen
brindándome su amor, ejemplo, aliento y
dedicación.

Lourdes

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Dr. Carlos Enrique Gúzman Ruíz , Director del Hospital II-2 Tarapoto, al Dr. Paul Denniss Malca Sánchez Médico Auditor del Hospital II-2 Tarapoto, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

Al personal de admisión y los usuarios externos del Hospital II-2 Tarapoto por su colaboración, sin la cual no hubiese sido posible la ejecución de este estudio.

A las personas, las cuales estuvieron al cuidado de mi amado hijo Zé Fábio, mientras estuve ausente en casa por motivos de trabajo, estudios de la maestría y ejecución de la misma.

Al Dr. Kieffer Bazán Vargas, asesor de la presente tesis, por sus orientaciones.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **LOURDES DEL CARMEN OMONTE VELASQUEZ**, identificada con DNI N° **43072970**, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada **“Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto – San Martín – 2014”**,

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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, 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 la falta de 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 (presentar 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.

Tarapoto, 30 de junio de 2016


.....
LOURDES DEL CARMEN OMONTE VELASQUEZ
DNI: 43072970

PRESENTACIÓN

Señores miembro del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: Satisfacción del usuario y Rendimiento Hora Médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014, con la finalidad de investigar la Gestión de los Recursos Humanos y su influencia en el cumplimiento de metas en la municipalidad de Rumisapa; este trabajo de investigación presenta 7 capítulos:

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos la problemática de la satisfacción del usuario y su relación con el rendimiento hora medico. A continuación analizamos los trabajos previos de Tesis que existen a nivel internacional, nacional y regional que nos dio soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación así como las teorías de autores relacionados al tema recursos humanos y cumplimiento de metas. La formulación del problema después de analizar la base teórica nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de estudio, las variables, la población muestra del Hospital II-2 Tarapoto y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplica y explica la estadística y gráficos del caso para tener resultados de las encuestas realizadas por cada una de las variables. En el Capítulo IV Discusión se valida las teorías confrontadas con autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones en los capítulos V y VI respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se enumera los autores que se utilizaron en la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos del caso,

Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

Índice General

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	viii
Índice de gráficos	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
II. METODO	35
2.1. Diseño de Investigación	35
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.5. Métodos de análisis de datos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VIII. ANEXOS	56
Matriz de Consistencia	
Instrumentos	
Ficha de Validación	

Índice de Tablas

	Página
Tabla N° 01: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según estructura.	41
Tabla N° 02: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según Proceso.	42
Tabla N° 03: Satisfacción del usuario en consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014	44
Tabla N° 04: Rendimiento hora médico en los consultorios externos Del Hospital II- 2 Tarapoto – 2014	45
Tabla N° 05: Tabla de Contingencia entre las Variables	46
Tabla N° 06: Resultados Chí Cuadrado	47

Índice de Gráficos

	Página
Gráfico N° 01: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según estructura.	41
Gráfico N° 02: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según Proceso.	43
Gráfico N° 03: Satisfacción del usuario en consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 (%).	44
Gráfico N° 04: Rendimiento hora médico en los consultorios externos Del Hospital II- 2 Tarapoto – 2014 (%)	45
Gráfico N° 05: Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado	47

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue conocer la relación entre la satisfacción del usuario y el rendimiento Hora Médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto- 2014. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La información analizada partió de un cuestionario que recogió información de los usuarios de los consultorios externos que fueron entrevistados luego de finalizar la prestación y por espacio de 10 minutos. La población de estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acudieron a la consulta externa en el mes de octubre 2013 y con una muestra de 366 usuarios. La hipótesis planteada del estudio fue determinar la existencia de correlación significativa entre las variables de estudio. Los resultados muestran un 44% de satisfacción del usuario en consultorios externos en el Hospital II-2- Tarapoto, así mismo la insatisfacción se relaciona con la disponibilidad de la historia para su atención, respeto de privacidad durante la atención, examen físico minucioso, tiempo necesario para resolver dudas, confianza, interés del médico, comprensión de las indicaciones, tiempo de espera, entre otros; el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 – Tarapoto se encuentra en el intervalo de tiempo de consulta de 10 a 15 minutos por paciente y se llegó a determinar la existencia de correlación significativa entre las variables de estudio a un 95% de confianza a través de la prueba estadística Chí cuadrado.

Palabra clave: Satisfacción del usuario, rendimiento hora médico.

ABSTRACT

The objective of the present study was to know the relationship between user satisfaction and medical hour performance in outpatient clinics at Hospital II-2 Tarapoto-2014. The study was a correlational descriptive type. The information analyzed was based on a questionnaire that gathered information from the users of the outpatient clinics that were interviewed after the end of the service and for 10 minutes. The study population consisted of all the users who attended the external consultation in the month of October 2013 and with a sample of 366 users. The hypothesis of the study was to determine the existence of a significant correlation between the study variables. The results show a 44% satisfaction of the user in external clinics in Hospital II-2 Tarapoto, and the same dissatisfaction is related to the availability of the story for their attention, respect for privacy during the care, physical examination, time Necessary to solve doubts, confidence, interest of the doctor, understanding of the indications, waiting time, among others; Hour medical performance in outpatient clinics at Hospital II-2 - Tarapoto is in the consultation time interval of 10 to 15 minutes per patient and it was found to exist significant correlation between the study variables to 95% Of confidence through the statistical test Chi square.

Keyword: User satisfaction, performance medical time.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los sistemas de salud se encuentran en constante y continua presión para adaptarse a diferentes cambios como los económicos, las transiciones poblacionales basados en la demográfica y epidemiológica, y la demanda creciente de sus ciudadanos para satisfacer adecuadamente con cobertura y calidad las prestaciones en los diferentes servicios que oferta el sistema de salud.

Los usuarios externos en su ideal desean recibir un servicio de calidad en un establecimiento de salud, y por lo general esta idea de calidad está relacionada con la forma en la que nos gustaría ser atendidos, es decir recibir una atención cordial, encontrar solución al problema que nos aqueja, recibir un trato respetuoso y humano; asimismo, disponer de infraestructura y equipos adecuados, recibir información oportuna, encontrar un ambiente agradable, entre otros.

Por tanto, cubrir todas las expectativas del usuario externo depende en gran medida de los actores responsables de la provisión y oferta de servicios en los establecimientos de salud; y para que lo logren depende del desarrollo y puesta en marcha de sus conocimientos, técnicas y actitudes en el ámbito que les compete; siendo necesario que los profesionales estén en contacto directo con los usuarios externos para responder sus expectativas personales, profesionales y labores; para que puedan enfocar sus objetivos a la realización de un trabajo de calidad, que haga de esta “calidad” un valor ineludible dentro del establecimiento y con ello lograr la satisfacción de los usuarios demandantes de servicio.

En consecuencia, la satisfacción es en sí un bien de la atención médica y figura en el balance de beneficios y daños; que es el núcleo

fundamental de la definición la calidad de servicio a la colectividad. Por otra parte la medición de la satisfacción de atención del personal de salud, es un valioso instrumento para la investigación en el área de la salud, ya que ofrece información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud, de instituciones o individuos en particular, además, al ser experimentada por la población refuerza la confianza hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa de la comunidad.

Y es donde recalca la verdadera importante de dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de ocuparse sus problemas de salud. El confort del paciente es un componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud, es generalmente la medición del grado de satisfacción del paciente se la realiza en función al médico, por lo que es necesario indagar cual es la percepción de los usuarios sobre los cuidados que brinda el personal de salud.

Otro componente de la satisfacción del usuario externo es el rendimiento hora médico, cuanto tiempo utiliza el personal médico para brindar atención al paciente en consultorio (González, F. 2006). En tanto el paciente, busca mejorar en forma sustantiva las organizaciones, los sistemas, las instituciones de salud, frente a una sociedad cada vez más informada y exigente, y la que reclama cada día un mejor y eficiente servicio (Araujo, M., Menchola, W & Otero, J. 1997).

En este contexto, el Hospital II-2 Tarapoto, principal Hospital Referencial, que brinda servicios de salud en Región San Martín, ha surgido la necesidad de incorporar, la visión de los usuarios de los servicios médicos, como uno de los aspectos fundamentales para mejorar la

organización y provisión de los servicios de salud. Donde existen pacientes que muestran su inconformidad con la atención que recibe, sobre todo en consultorios externos, pero que esta inconformidad no se mide, por lo que carece de información para una respuesta al problema. Por tanto el presente trabajo de investigación, con la finalidad de conocer el tiempo que ocupa el médico para atender sus pacientes y como esto expresar algún grado de satisfacción; bajo esta perspectiva se determina lo que el usuario y/o paciente recibe en la atención médica en los consultorios externos y poder plantear acciones y estrategias de mejora que van en beneficio de los clientes del Hospital II-2 Tarapoto.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Ramírez, T., Nájera, P & Nigenda, G. (1994), realizaron el trabajo de investigación denominada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios”, estudio basado en la información de la Encuesta Nacional de Salud. El objetivo de este trabajo fue el de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II del año 1994 en 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Los resultados describen que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social percibieron 2,6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a

servicios privados. Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%). Las conclusiones de este estudio expresan que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención de salud.

Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D & Torres, E. (2000), desarrollaron la investigación "Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000". El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Civera, M. (2008), en su estudio denominada “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, en Castellón de la Plana – España. Donde determina la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor. En el estudio desarrollo un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital (Hospital 9 de Octubre), el hospital público de Sagunto (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. Asimismo, se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de 18 años. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones que la atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital pero son mínimas. Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas. El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

Nacional

Amaya, M. (2007), desarrollo la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007”. El tipo no experimental fue descriptivo, Transversal, analizo el clima organizacional, factores que la afectan y su influencia en la calidad de atención, teniendo como objetivo principal conocer y analizar el clima organizacional del centro de salud San Miguel, y conocer mediante la percepción de los pacientes, los problemas e influencias que este ocasionen en la calidad de servicio. Para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario WES a 55 trabajadores, 86% del total de trabajadores. La medición de

atención a 45 pacientes externos. Los cuales brindaron la información necesaria para la investigación. La investigación concluye que el clima organizacional es percibido como inadecuado por el 50.2% de los trabajadores, en cuanto a la calidad de atención se obtuvo un 70.2% de pacientes insatisfechos con un índice de 0.194 demostrándose su influencia negativa en la calidad de atención del centro de salud San Miguel.

Bazan, K. (2006), en su desarrollada "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del cliente en la consulta externa en el Hospital Sub Regional Virgen del Carmen – Andahuaylas". La investigación empleo un estudio de tipo descriptivo, prospectivo, transversal donde se empleó una muestra de 384 clientes que acudieron a la consulta externa en los meses de Marzo y Abril de 2004. El autor concluye que los clientes del Servicio de Consulta externa del Hospital Sub Regional "Virgen del Carmen" Andahuaylas perciben la calidad de atención recibida como de mala calidad en un 39 % y buena en un 19 %. Además, se sienten insatisfechos con la atención recibida en un 37 % y el 34 % de los pacientes quedaron satisfechos. Los factores que influyen en la percepción negativa de la calidad de atención del cliente en la consulta externa del hospital Sub Regional "Virgen del Carmen"- Andahuaylas están determinados por indicadores de estructura, proceso y resultado entre los que destacan las deficiencias en la información, comodidad, higiene, señalización, trato y el tiempo de espera. La satisfacción del cliente en la consulta externa del hospital Sub Regional "Virgen del Carmen"- Andahuaylas está determinado por los indicadores de proceso y resultado de manera específica la relación entre las experiencias anteriores a la utilización del servicio, los tiempos en los que recibe atención de salud y el trato.

Alva, E., Barrera, K & Chucos, Y. (2002), desarrollaron un estudio titulado "Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla", abordan

las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos. Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de abril -Junio del año 2002. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

Rojas, E. (2004), realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004”. El autor planteó como objetivo el de identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, EsSalud-Chiclayo durante el periodo abril-junio 2004. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, en 320 usuarios como muestra de estudio. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento.

Espinoza, J & Ortiz, J. (2004), realizaron una investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz”, donde nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de

satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud, para lo cual se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Asimismo los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=0,49$). Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de abril-junio del año 2002. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

Ruiz, V., Romero, A & Fajardo, J. (2011), realizaron una investigación titulada "Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe", con la finalidad de identificar los elementos que la determinan y delimitar áreas de mejora y de fortaleza para mejorar la calidad, para ello se realizó una encuesta vía telefónica a los pacientes durante julio y septiembre de 2008, con 44 preguntas, 2 de respuestas cerradas, 3 de respuestas sí/no y el resto con escala de Likert de 1 (Lo más negativo) a 5 (lo más positivo). Se recogieron observaciones en las preguntas. Resultados: La satisfacción global fue del 84,7%; el 82% recomendaría estas Urgencias y el 59,6% las consideraron mejores que otras. Como aspectos más destacados se

detectaron: el respeto (97,6%), la limpieza (97,1%) y la intimidad (94,6%); además de: la disposición del médico a escuchar (93,1%); la preparación de los profesionales (del 92,3% en administrativos al 88,6% de auxiliares de enfermería); la amabilidad (del 91,8% en médicos al 89,9% de enfermeros), y la facilidad para orientarse (90%). El 70,3% valoró positivamente la información facilitada y el 87% dijo entenderla. En cambio los satisfechos con la información en triage sobre su estancia en el servicio fueron el 54,2% y sobre la espera probable el 22,3%. La satisfacción con la espera entre el triage y primera consulta fue mayor en los pacientes con triages 1 y 2 y menor en los de 4 ($p < 0,001$); en la espera desde la primera consulta hasta el alta, los triages 1 aparecían más satisfechos que el resto ($p = 0,021$); en cambio, en la satisfacción con la espera hasta el triage no existieron diferencias estadísticamente significativas.

Medina, M & Esquicha, A. (2009), realizaron una investigación titulada "Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes", con la finalidad de determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati – EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima. Para la investigación se empleó un estudio descriptivo observacional y transversal; en el que se empleó un cuestionario semiestructurado, elaborado por EsSalud y adaptado por la autora, con el cual se entrevistó a 105 pacientes asegurados del hospital. Donde se encontraron los siguientes resultados: el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en

esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media (65,8 y 62% respectivamente), frente a 47,6% en relación al equipo de salud. Concluyendo; que el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación.

Local

Altamirano, N. (2011), en su trabajo denominado “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA -TARAPOTO. Agosto-diciembre 2011”. Es un estudio con diseño descriptivo, para medir la calidad del cuidado de enfermería se utilizó como técnica la observación y como instrumento la lista de cotejo, para medir el nivel de satisfacción del usuario se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario. La muestra estuvo integrada por 7 profesionales de enfermería y 20 usuarios Adultos Mayores del Servicio de Hospitalización Medicina. El autor concluye: Tanto la Calidad del cuidado de enfermería y el Nivel de Satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta; efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina por lo que existe una relación directa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Satisfacción del Usuario

Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si se cumple o no, la meta principal del servicio, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta

qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario (Rey, C. 2000).

Calva, J. (2009), se refiere a la satisfacción del usuario como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos.

Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención. El Usuario se encarga de evaluar el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. (Varo, J. 2004).

Suño, R. (2007), se refiere a la satisfacción del usuario como la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. De tal forma, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica. La satisfacción de los usuarios es un buen índice para determinar la calidad de los servicios, sin embargo, se observa que la satisfacción con el servicio está influenciada por la calidad global, pero también con el servicio esencial, es decir, con el servicio médico por lo que la conclusión básica que se desprende, es que la calidad percibida del servicio es un antecedente de la satisfacción.

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Existe siempre un estándar básico y referencial, y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no (Gilmore, C & Morales, H. 2001).

La calidad del servicio es un tipo de actitud que está relacionada a la satisfacción y que es medida a través del SERVQUAL, conocido también como el “Modelo de las Discrepancias”. Se hace referencia a los componentes técnico, interpersonal y del entorno. Asimismo, se señala que la relación entre estos tres componentes conforman un conjunto de atributos que caracterizan al servicio de salud y determinan la calidad de la atención médica (entendida esta como atención del personal médico, enfermeras, personal técnico, recepcionista, etc.). Asimismo, se hace referencia a las dimensiones de los servicios (Elementos Tangibles, Fiabilidad o Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía), en las que consideran debe ser evaluada la calidad. Es sobre la base teórica antes señalada, que el Programa de Administración de Acuerdos de Gestión (PAAG) formula la “Metodología para Realizar la Medición de la Calidad desde la Perspectiva del Usuario”, y usa como instrumento para la recopilación de datos un cuestionario basado en las expectativas y percepciones. Este instrumento ha sido elaborado a partir del cuestionario del SERVQUAL para los servicios de salud al cual se hizo modificaciones validadas posteriormente.

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora. Para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos. Para el prestador, sin

desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible (Suño, R. 2007).

La relación del médico con el paciente aparece como una variable importante de satisfacción, por lo que fue necesario conocer las respuestas comandadas por sus pensamientos, emociones y sus valores, más allá de lo mostrado en el discurso literal de los participantes. SUPERSALUD (2013), menciona que los hospitales deben tener o contar con estos requisitos indispensables para la satisfacción de sus usuarios, las cuales son:

- 1) Personal cálido y “humano”, donde la calidez es considerada un valor, la relación cercana y cálida respecto del personal que lo atiende es una necesidad importante de cumplir. Existe la idea de deshumanización de la atención de salud, acuñando el concepto de cosificación de las personas. La cosificación es entendida como la pérdida de valor de la persona como “ser humano” y también de su dignidad, lo que se observa principalmente en usuarios de hospitales públicos y en la urgencia de algunas clínicas privadas, se percibe una atención deshumanizada, se vincula directamente con el sentimiento de dolor, pena e indiferencia ante la situación que vive.
- 2) Información con lenguaje claro, directo, informal en términos “No médicos”, el lenguaje técnico principalmente del médico se asocia a lejanía, provoca desinformación y a su vez un sentimiento agudo de inseguridad, por lo que se valora la apertura de información directa para ellos y sus familiares.
- 3) El apoyo es parte de sus expectativas incluso para la familia. Se destaca enérgicamente esta característica, se espera sentirse apoyado en lo físico y emocional, esto se refiere a sus necesidades más básicas hasta la contención. En este factor es de mucha

importancia las actitudes, gestualidad y corporalidad del personal. En el caso de los auxiliares de enfermería o técnico paramédicos el apoyo resulta ser más significativo en lo funcional principalmente en atención a sus necesidades más básicas y en el dolor físico.

- 4) Rapidez en la atención, este es un atributopreciado especialmente en la atención de urgencia. Sin embargo, también consideran importante el tiempo de espera para la entrega de una cama, la hora de ingreso al pabellón o un examen, lo que les produce tensión e incertidumbre. Esta sensación aumenta si no existe información oportuna.

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. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (MINSA ,2007).

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (Najera, A. 1998).

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. En tanto, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra “satisfecho” (MINSA, 2009).

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos. El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad (Veliz, M & Villanueva, A. 2011).

El año 2007, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se aprobó la “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de

Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” Con esta norma se modifica la norma técnica aprobada, con el objetivo de promover una cultura de calidad en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del país a través del cumplimiento de estándares y criterios de evaluación de calidad que otorgan el compromiso y la orientación de maximizar la satisfacción de los usuarios (MINSA, 2007).

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Gilmore, C & Morales, H. (2001), en su trabajo de investigación se refiere a Donabedian, quien menciona que la satisfacción del usuario se basa en tres dimensiones (estructura, proceso y resultado).

Estructura: Se refiere a las características relativamente estables de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica; comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal y también el equipo de los hospitales y otras instalaciones (Donabedian, A. 2006)

Proceso: Se enfoca en el tipo de prestación y la recepción de los servicios e incluye las acciones del usuario al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

Resultado: Se refiere a los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones.

Y debido a la naturaleza de este trabajo, solo se tomara en cuenta las dimensiones: Estructura y Proceso.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida por el usuario, en los aspectos de: estructura, procesos y resultados (Donabedian, A. 1989).

Rendimiento hora médico

Es la relación entre el número de atenciones médicas en consulta externa y el número de horas efectivas. Se encarga de medir el número de atenciones que realiza el médico por cada hora efectiva de trabajo en consultorio externo. También para conocer el rendimiento del grupo de médicos de un servicio o especialidad, o el promedio de rendimiento del conjunto de médicos que realizan consulta médica (MINSA, 2001).

Barquín, M. (2002), menciona que las horas medico es el tiempo que realmente se utiliza en la atención de pacientes en consulta médica, el cual no necesariamente es igual al número de horas de su labor diaria de los profesionales, ya que muchos dedican parte de su tiempo en otras actividades distintas a la consulta médica. En la práctica, se registra el tiempo que transcurre entre el comienzo y el termino que transcurre entre el comienzo y el termino de la atención de un grupo de pacientes asignados a la consulta médica, por cada médico tratante, es decir, por turnos de atención.

MINSA, (2001), menciona que el grado de cumplimiento hora medico se encarga de medir el cumplimiento de la programación de las horas médico en la consulta externa. Puede utilizarse para determinar el grado de cumplimiento hora médico individual, el del grupo de médicos de un servicio o especialidad, o el del conjunto de médicos de consulta

externa. Por otro lado, las horas médico programadas es el tiempo de atención en consultorios externos, previsto para cada mes en el servicio o especialidad. Se consideran los turnos médicos regulares previstos en cada consultorio y las horas extraordinarias programadas.

Dimensión del Rendimiento hora médico

Debido a la naturaleza de este trabajo, solo se tomara una dimensión para la investigación, la cual es:

Servicios recibidos: Es el tipo de atención que el usuario recibe por parte del hospital, la cual puede mostrar satisfacción o insatisfacción con las medidas tomadas por el servicio que reciben, en donde hay momentos en que el usuario empleara quejas al no ser atendidos adecuadamente, y es ahí en donde el hospital tomará algún nivel de corrección frente al servicio que brindan.

Martínez, W. (2003), menciona que el rendimiento hora se encarga de indicar cuantas actividades como promedio se realizan en una hora de trabajo, y al comparar el rendimiento observado con el normado, se determina el grado de productividad alcanzado. Se puede conocer el tiempo promedio en horas o fracción de horas que se utiliza en realizar una determinada actividad, o conocer porcentualmente el grado de uso, relacionando las actividades realizadas con las disponibles. Los índices de productividad, son necesarios presentarlos por cada profesional, servicios o especialistas, y al final, el resultado general de la institución o área. De esta manera se conocerá el comportamiento de los recursos, las actividades realizadas y el grado de uso de esos recursos. El rendimiento hora médica en la consulta externa, también llamada "productividad médica en la consulta", es el número de consultas médicas realizadas como promedio en una hora de trabajo, ya sea en la consulta externa como en las salas de hospitalización. Generalmente, el

rendimiento asignado como norma en algunas instituciones, en la consulta externa, donde es la realización de 4 consultas por hora; en otras, la norma es 6, con un grado óptimo de aprovechamiento del 80-85%; en tanto en hospitalización, el rendimiento es variable.

Barquín, M. (2002), indica que la productividad es el número de actividades realizadas por unidad de recurso existente en un tiempo dado, por ejemplo, las consultas por hora médico, el número de egresos por cama, año, las placas radiológicas por día, equipo, sirve para definir lo deseable, desarrollar planes o justificar recursos. Productividad en instituciones de salud. En este sentido, la productividad que se daría en las instituciones de salud generaría más recursos productivos y satisfacción para el usuario, esto si es que en una misma unidad de tiempo se produce más cantidad de servicios (por ejemplo, egresos por cama, año, consultas hora médico, dosis aplicada de vacunas por hora, entre otros).

Nightingale, F (2004), menciona que para un establecimiento de salud, la productividad sería la cantidad de salud que se brinde a la comunidad; esto quiere decir que un hospital por ejemplo, deberá generar el máximo de atenciones con el mínimo de recursos, para expresar cabalmente su productividad. Medir la cantidad de trabajo que se realiza, la forma y condiciones que ese trabajo llega al usuario no es fácil, ya que la productividad se ve afectada por las aptitudes personales, la experiencia, por el grado de dificultad de tareas, por los insumos económicos y tecnológicos aportados por el tipo de trabajo de los participantes.

García, J. (1994), menciona que la eficiencia en la que se desarrolla una consulta externa al usuario, debe ser dirigido con el propósito de que el paciente se sienta satisfecho con la atención médica recibida; además el autor define a la consulta externa como la unidad que da atención al individuo sano y enfermo con acciones tendientes a la prevención de las

enfermedades, promoción y recuperación de la salud mediante tratamiento ambulatorio. Esta unidad no solo complementa la fase del tratamiento ambulatorio, sino que se proyecta a la comunidad de acuerdo a sus esfuerzos y a la coordinación que debe mantener con las demás unidades operativas en su área de cobertura específica. La consulta externa ha venido sustituyendo al consultorio individual del médico en los sistemas coordinados de unidades médicas.

Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D & Torres, E. (2000), menciona que las consultas externas de medicina general son los sustitutos de los consultorios médicos, especialmente de los llamados familiares. Dichas consultas proporcionan atención médica a núcleo considerable de personas y a veces complementan su accionar con servicios dentales, de tipo general, laboratorio, rayos X y emergencia. Las consultas de especialidades contribuyen a diagnosticar y tratar los padecimientos relevantes de su área de especialidades que le sean referidos de la consulta externa o como urgencia. Ello, teniendo su staff de médicos especialistas, con entrenamiento y capacidad en su área. Las consultas mixtas son aquellas en las que no sólo ofrecen medicina general sino también especialidades básicas como gineco- obstetricia y pediatría. En estas unidades, la medicina preventiva se destaca como un servicio individualizado en lo referente a control de enfermedades transmisibles, e inmunización, etcétera.

García, J. (1994), menciona los tipos de consulta externa, donde estas clasificaciones se encargaran de determinar y condicionar a la consulta externa, las cuales son:

- a) Consulta médica: Es el conjunto de acciones que se prodiga al usuario sano o enfermo para prevención, curación o mejoramiento de su salud.
- b) Consulta por primera vez: Es la primera atención que se realiza al usuario por una demanda determinada.

- c) Consultas sucesivas o subsecuentes: Son las atenciones derivadas de una anterior (primera vez) y relacionadas con un padecimiento anterior. También llamadas consultas de control.
- d) Consultas selectivas: Cuando el paciente concurre por primera vez y es canalizado a través de un análisis previo (interrogatorio, exámenes, etc.) para luego ser referido al consultorio que le corresponde para las consultas subsecuentes.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y el rendimiento Hora Médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014?

Problemas Específicos

¿Cuál es el número y porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014?

¿Cuál es el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014?

1.5. Justificación

Esta investigación fue conveniente desarrollarla porque enmarca la calidad de atención en el servicio de consultorio externo, siendo este el principal oferente y que pone en contacto directo con los clientes siendo relevante identificar diferentes factores que impiden encontrar una plena satisfacción de los usuarios. Para ello es necesario implementar acciones que van en mejorar la satisfacción de los usuarios.

Asimismo la presente investigación es de gran relevancia para asegurar la satisfacción de los usuarios, toda vez que se evaluó la satisfacción y

el rendimiento hora médico, el mismo que aportará evidencia científica respecto al rol que cumplen los profesionales prestadores del servicio de salud.

El trabajo tiene implicancias prácticas ya que se justifica en la estandarización de los diferentes procesos que se realizan en los consultorios externos, siendo uno de los servicios de gran demanda caracterizado por dar respuesta a las diferentes necesidades de los usuarios. Además la satisfacción es el fin último que busca los responsables del sistema de salud.

El estudio tiene valor teórico porque permite conocer en mayor medida la satisfacción de los usuarios y la forma como responder a sus demandas valorando la productividad de los profesionales de salud. Los hallazgos obtenidos servirán para revisar, desarrollar o apoyar la teoría de la satisfacción en cada proceso de salud que ejecutan los profesionales médicos.

Finalmente, el presente estudio contribuirá al dilucidar el concepto de satisfacción y el rendimiento hora médico, el mismo que constituirá en la base metodológica para futuros estudios respecto al tema investigado.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H_i: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto.

H₀: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto.

Hipótesis Específico

H₁: Los usuarios del consultorio externo en el Hospital II-2 Tarapoto, se encuentran insatisfechos en mayor número y porcentaje.

H₂: El rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, es de 10 a 15 minutos por consulta; rendimiento “Previsto”.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Conocer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 – Tarapoto, 2014.

Objetivos Específicos

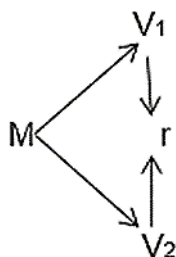
- Determinar el número y porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014.
- Determinar el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Se desarrollará en la investigación un diseño descriptivo- correlacional. Sera correlacional porque examinará el impacto que hay entre las variables de estudio (Nivel de satisfacción del usuario y rendimiento hora médico), ya sea de forma directa e indirecta en los Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto – San Martín – 2014. Y será descriptiva porque se indagó y recolectó información con la finalidad de desarrollar el estudio.

Esquema:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

V₁ = Nivel de satisfacción del usuario

V₂ = Rendimiento hora médico

r = Relación entre las variables

Tipo de estudio

Es “No experimental”, porque para su desarrollo no se manejó ni altero deliberadamente la variable a fin de obtener un resultado esperado. Así

mismo, mediante observación se pudo identificar las características de la variable dentro de su ambiente natural (Sampieri, C. 2010).

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Nivel de satisfacción del usuario

Variable2: Rendimiento hora médico

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Grado de satisfacción	Es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención (Varo, J. 2004).	Es el resultado del valor incuestionable, relacionada con el bienestar que la salud constituye en un juicio de valor de la persona sobre la atención recibida.	Estructura Proceso	Porcentaje de indicadores de estructura alcanzados. Porcentaje de indicadores de proceso logrados.	Nominal: Satisfecho Insatisfecho
Rendimiento hora médico	Es la relación entre el número de atenciones médicas en consulta externa y el número de horas efectivas. Se encarga de medir el número de atenciones que realiza el médico por cada hora efectiva de trabajo en consultorio externo (MINSA, 2001).	Es el número de consultas médicas/total de horas médicas efectivas. Estándar idóneo es de 4 pacientes por hora.	Servicios recibidos.	Número de actividades y/o servicios alcanzados (productos) con relación a los recursos disponibles por unidad de tiempo.	Ordinal: Tiempo de atención en minutos por consulta De 05 a 10: Inadecuado De 10 a 15: Previsto De 15 a 20: Adecuado

2.3. Población y muestra

Población

La población de estudio estará conformada por todos los usuarios que acudieron a la consulta externa en el mes de octubre 2014.

Para del cálculo del promedio de usuarios y la muestra necesaria se tuvo como datos históricos aquellos que se atendieron en el año 2014, de acuerdo al siguiente cuadro.

Enero	7394
Febrero	6002
Marzo	6526
Abril	8051
Mayo	10055
Junio	7116
Julio	7460
Agosto	7456
Setiembre	8459
Octubre	9982
Noviembre	9013
Diciembre	6822
Total	94336

De enero a diciembre del 2014 se atendieron 94,336 consultas, éstas se dividieron entre 12 meses alcanzando un promedio mensual de atenciones de 7861.

Muestra

La elección de la muestra se hizo mediante el cálculo estadístico para poblaciones finitas, utilizando la siguiente formula.

$$n = \frac{(Z)^2 P \cdot (1-P) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 P (1-P)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación en relación a una distribución normal standard, generalmente su valor es 1.96 que corresponde a un nivel de confianza de 95%.

P = Proporción de la población en estudio que tiene o se estima que tenga una característica determinada.

E = Margen de error.

Cálculo:

Población (Total de usuarios).

N = 7,861 usuarios.

Z = 1.96 (95 % de confianza).

E = +- 5 % (0,05).

p =50%

q = 1 - p

Reemplazando valores en la fórmula 1, tenemos:

$$n = \frac{(Z)^2 P \cdot (1-P) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 P (1-P)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.5) (7,861)}{(0.05)^2 (7,861-1) + (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (7,861)}{(0.0025) (9) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

n = 366 usuarios de los consultorios externos.

Muestreo

El muestreo utilizado para el cálculo de la muestra fue probabilístico simple.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para el estudio de investigación fue la encuesta, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la entrevista a los clientes del servicio de consulta externa. Se recogieron los datos a través de la información que nos proporcionaron los usuarios que se atienden en los consultorios externos del Hospital II-2- Tarapoto.

El instrumento que se usara es el Cuestionario, el cual incluye 44 ítems, los cuales consideran los indicadores de estructura, procesos y resultados. Las preguntas tuvieron expresión interrogativa con respuesta de Si y No, que recogió la información en 23 de ellos. Se utilizó la Escala de Lickert: amable, poco amable, indiferente y mal, cada uno recibió puntuaciones de 1 a 4. La satisfacción con la atención recibida fue evaluada con la misma escala (satisfecha, insatisfecha). Las respuestas obtenidas a partir de la escala Likert, se dicotomizaron en satisfecha e insatisfecho con el fin de facilitar su análisis.

Técnica	Instrumento
Encuesta Escala tipo Likert	Cuestionario

Para obtener la medición del rendimiento hora médico se tomó en consideración la siguiente tabla.

PRODUCTIVIDAD		
INDICADOR: RENDIMIENTO HORA MEDICO		
FORMULA DE CALCULO	ESTANDAR	
Número de atenciones Número de horas médicas efectivas	Hospital I	5.0
	Hospital II	4.5
	Hospital III e Instituto Especializado	4.0

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, cuya actividad fue revisada durante el proceso de la investigación.

2.5. Método de análisis de datos

Luego de la recolección de los datos, se procedió a consolidar los datos a través del aplicativo estadístico SPSS V.22. Los datos fueron organizados y codificados de acuerdo al tipo de pregunta y/o categoría de contenido é ítems del instrumento. El análisis se presentó a través de tablas y gráficas generadas en el SPSS V.22. Los estadísticos utilizados fueron: Estadísticos Descriptivos: Distribución de frecuencias. La prueba de la hipótesis se realizó mediante la prueba de medias, el Chi cuadrado para datos agrupados. Esta información sirvió de base para la interpretación de discusión de resultados mediante la confrontación con otros trabajos e investigaciones realizadas y mencionadas en los antecedentes.

2.6. Aspectos éticos

Se tomarán en cuenta la confidencialidad de los datos del sujeto y se respetarán los derechos del mismo; aquellos que decidan participar en la investigación serán informados de las ventajas y desventajas que se lograra en el estudio.

III. RESULTADOS

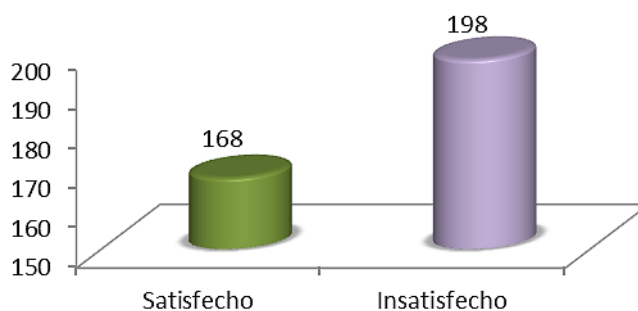
3.1 Satisfacción del usuario en consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, San Martín – 2014.

Tabla N° 01: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según estructura.

Indicadores de Estructura	Ítem	Grado de Satisfacción	
		Satisfecho	Insatisfecho
Existen paneles o letreros de información al usuario	SI	99	138
	NO	69	60
Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes	SI	79	60
	NO	89	138
Los servicios higiénicos estaban limpios	SI	139	158
	NO	29	40
Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	SI	158	159
	NO	10	39
El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	SI	148	159
	NO	20	39
La iluminación en consultorio es adecuada	SI	158	178
	NO	10	20
Existe libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias	SI	119	138
	NO	49	60
Promedio		168	198

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario- Elaboración propia 2014

Gráfico N° 01: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según estructura.



Fuente: Tabla N° 01.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 01 se muestra los factores que influyen según indicadores de Estructura en la Satisfacción del usuario en Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto. Donde la señalización y las condiciones de la infraestructura del establecimiento de salud, tienen relación con la satisfacción; en tanto existen factores que influyen en el grado de insatisfechos, donde destaca la limpieza de los servicios higiénicos, el equipamiento de los consultorios y la iluminación de los servicios respectivamente, en resumen se observó que 168 pacientes estuvieron satisfechos y 198 no, evidenciando que existe más pacientes insatisfechos.

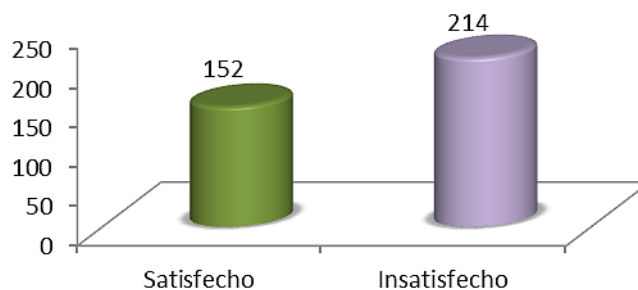
Tabla N° 02: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según Proceso.

Indicadores de Proceso	Ítem	Grado de Satisfacción	
		Satisfecho	Insatisfecho
El personal del establecimiento le informó, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	SI	80	90
	NO	88	108
La consulta con el médico se realizó en el horario programado	SI	99	70
	NO	69	128
La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	SI	99	80
	NO	69	118
Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	SI	158	168
	NO	10	30
Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad	SI	69	108
	NO	99	90
Cuál fue el trato del personal de consulta externa	Malo	30	98
	Indiferente	79	50
	Poco amable	30	20
	Amable	29	30
Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	SI	158	188
	NO	10	10
El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	SI	138	0
	NO	30	198

El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	SI	138	0
	NO	30	198
El médico que le atendió le inspiró confianza	SI	138	20
	NO	30	178
El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud	SI	138	30
	NO	30	168
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	SI	148	30
	NO	20	168
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	SI	138	40
	NO	30	158
Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	SI	138	20
	NO	30	178
La atención en caja / Unidad de seguros (SIS) fue rápida	SI	138	169
	NO	30	29
La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	SI	40	119
	NO	128	79
Cuál es tu opinión sobre el tiempo que duro la atención en consultorio externo	Mucho	10	0
	Aceptable	128	0
	Poco	30	198
Promedio		152	214

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario- Elaboración propia 2014

Gráfico N° 02: Satisfacción del usuario en los Consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 según Proceso.



Fuente: Tabla N° 02.

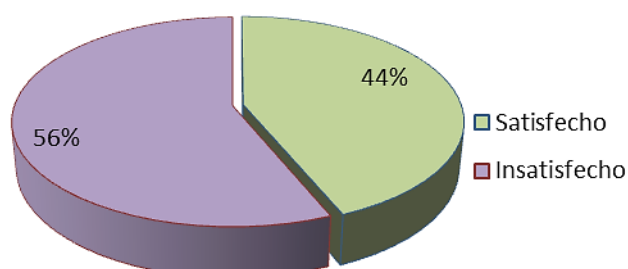
Interpretación: En la tabla y Gráfico N° 02 se muestra los factores que influyen según indicadores de Proceso en la Satisfacción del usuario en consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, para ello se empleó preguntas afines a los aspectos relacionados al proceso de atención, evidenciándose que en este bloque a pesar de que la mayoría de las respuestas principalmente las relacionadas al trato son favorables, se desdican al evaluar su relación con la satisfacción pues el usuario manifiesta su insatisfacción, principalmente para la disponibilidad de la historia para su atención (168), respeto de privacidad durante la atención (188), examen físico minucioso (198), tiempo necesario para resolver dudas, confianza, interés del médico, comprensión de las indicaciones, tiempo de espera, entre otros, en resumen se observó que 152 pacientes estuvieron satisfechos y 214 no, evidenciando que existe más pacientes insatisfechos.

Tabla N° 03: Satisfacción del usuario en consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014

Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Estructura	168	46%	198	54%	366	100%
Proceso	152	42%	214	58%	366	100%
Promedio	160	44%	206	56%	366	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción - Elaboración propia 2014

Gráfico N° 03: Satisfacción del usuario en consultorios Externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014 (%).



Fuente: Tabla N° 03

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 03 se muestra la satisfacción de los usuarios en consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, por consiguiente el análisis de la satisfacción de los usuarios con un total de (366) encuestados que representan el 100% de la muestra en estudio. El 44% (160) manifiestan estar satisfechos mientras tanto el mayor porcentaje representado por un 56% (206) refieren que se sienten insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto.

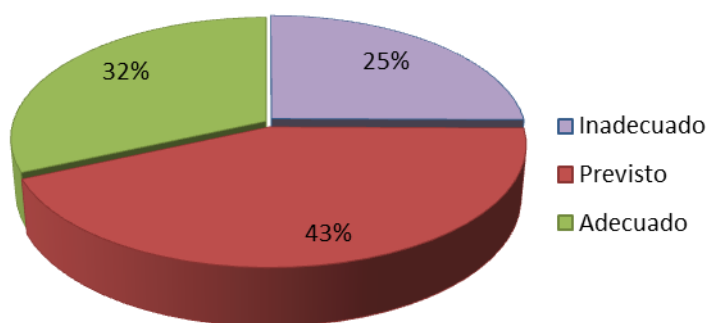
3.2 Rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 – Tarapoto.

Tabla N° 04: Rendimiento hora médico en los consultorios externos en el Hospital II- 2 Tarapoto – 2014

Escala	Tiempo en minutos	N°	%
Inadecuado	de 05 a 10	92	25%
Previsto	de 10 a 15	158	43%
Adecuado	de 15 a 20	116	32%
Total		366	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción - Elaboración propia 2014

Gráfico N° 04: Rendimiento hora médico en los consultorios externos en el Hospital II- 2 Tarapoto – 2014 (%)



Fuente: Tabla N° 04

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 4 se muestra el rendimiento hora médico, que mide el tiempo de atención que realiza el médico por cada paciente en consulta externa. Donde se observa que 92 pacientes que representan el 25% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta es de 05 a 10 minutos por

paciente llegando a deducir que es un rendimiento “Inadecuado”, 158 pacientes (43%) y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el tiempo de atención va desde 10 a 15 minutos, deduciendo que es un rendimiento “Previsto”, solo 116 pacientes que representan el 32% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta externa es “Adecuado” ya que el tiempo por consulta fue de 15 a 20 minutos.

3.3 Relación entre la Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014.

Para el análisis de relación de las variables se empleó la prueba de independencia Chí – cuadrado al 95% de confianza; y se proyecta la siguiente hipótesis estadística.

Hipótesis Estadística:

Ho: Las variables son independientes y por lo tanto no existe relación significativa entre ellas.

H1: Las variables son dependientes y por lo tanto existe relación significativa entre ellas.

Tabla N° 05: Tabla de Contingencia entre las Variables

Rendimiento hora médico	Satisfacción del usuario		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Inadecuado	12	80	92
Previsto	60	98	158
Adecuado	88	28	116
Total	160	206	366

Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor.

Interpretación: En la tabla N° 05 se presenta el cruce de respuestas entre las variables objetos del estudio de investigación, para la variable satisfacción del usuario se presenta la escala nominal como respuesta de percepción, y para la

variable rendimiento hora médico la escala es representada en escalas valorativas por tiempo en minutos. Esta tabla proporcionará los resultados necesarios para aceptar o rechazar la hipótesis estadística planteada.

Tabla N° 06: Resultados Chí Cuadrado

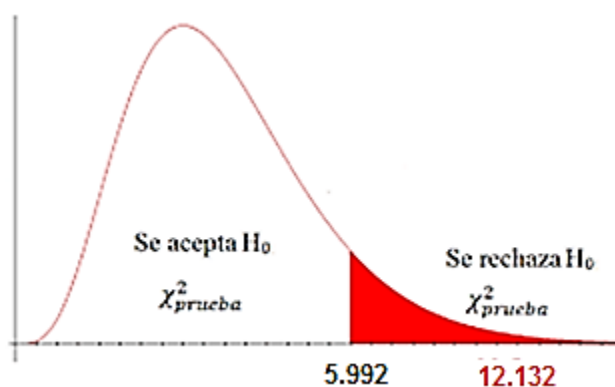
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	12.132 ^a	2	.000
Razón de verosimilitudes	3.146	2	.000
Asociación lineal por lineal	1.323	1	.000
N de casos válidos	366		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,91.

Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor. SPSS VER. 21

Interpretación: Aplicado la prueba de independencia Chi Cuadrado a base de la tabla de contingencia anterior, podemos observar que el resultado Chí Cuadrado por fórmula estadística es: (12.132), mayor al Chí tabular con 2 grados de libertad (5.992), lo que indica que las variables son dependientes y por lo tanto existe relación significativa entre ellas.

Gráfico N° 05: Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado



Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor. SPSS VER. 21

Interpretación: Como el Chí Cuadrado por fórmula – “Observado” (12.132), es mayor al Chí tabular con 2 grados de libertad (5.992) y se encuentra en el área probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que: Las variables son dependientes y por lo tanto existe relación significativa entre ellas; de ahí que podemos proporcionar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre la Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a la revisión bibliográfica revisada para el presente estudio, tanto en el ámbito nacional como internacional existen estudios sobre satisfacción del usuario y rendimiento de los profesionales médicos.

Los resultados del presente estudio muestran que el 44% manifiestan estar satisfechos mientras que el mayor porcentaje representado por 56% manifiestan que se sienten insatisfechos. Los hallazgo del estudio difiere con el de Alva, Barrera y Chucos (1999) en su estudio titulado "Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla" encontrando el valor porcentual de satisfacción del usuario externo de 56,60%, resultado que no alcanzó el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina.

Si observamos la calidad de atención desde un punto de vista social la percepción de la calidad varía de una persona a otra en función a conocimientos, valores, recursos individuales y características sociodemográficas Altamirano (2011), en su trabajo denominado "Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA -TARAPOTO". Es un estudio concluye que el Nivel de Satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta; efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina por lo que existe una relación directa.

Por su parte, Ramírez (1997) en un estudio realizado en la ciudad de México sobre percepción de la calidad de atención de los servicios de salud encontró que en todas las instituciones invariablemente, el buen trato del personal fue el principal motivo relacionado con la buena calidad de atención y el segundo motivo estuvo relacionado con la preparación técnica del personal y el tercer motivo de buena calidad fueron los resultados positivos en salud.

El presente estudio indagó aspectos de estructura y proceso de atención de los usuarios, siendo los indicadores relacionados a la señalización y las condiciones

de la infraestructura del establecimiento de salud las vinculadas con la satisfacción, en tanto que considerando que la mayoría (198) manifiestan su insatisfacción relacionada a los factores como la disponibilidad de la historia para su atención, respeto de privacidad durante la atención, examen físico minucioso, tiempo necesario para resolver dudas, confianza, interés del médico, comprensión de las indicaciones, tiempo de espera, entre otros. Situación que es preocupante por cuanto impresiona que existan otros factores relacionados. Y que además deben ser responsablemente evaluados y considerados por los administrativos puesto que el hecho de que los usuarios no se quejen no significa que estén satisfechos.

Respecto al rendimiento hora médico en los consultorios externos, se observa 92 pacientes que representan el 25% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta es de 05 a 10 minutos por paciente llegando a deducir que es un rendimiento “Inadecuado”, 158 pacientes (43%) y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el tiempo de atención va desde 10 a 15 minutos, deduciendo que es un rendimiento “Previsto”, solo 116 pacientes que representan el 32% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta externa es “Adecuado” ya que el tiempo por consulta fue de 15 a 20 minutos. Esta tendencia también ha afectado, sin lugar a dudas, a los establecimientos del sector público (MINSA, Gobiernos Regionales, Gobiernos locales u otros), a través de la implementación del Presupuesto por resultados (PPR) y del Fondo de Estímulo al Desempeño (FED), así como en las evaluaciones sanitarias periódicas.

V. CONCLUSIÓN

En este acápite se muestran las conclusiones en base a los hallazgos del presente estudio, donde se arribó con las siguientes conclusiones:

5.1. Con 95% de confianza, existe relación significativa entre la Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014, aplicado la prueba de independencia Chi Cuadrado a base de la tabla de contingencia pudimos observar que el resultado Chí Cuadrado por fórmula estadística es: (12.132), mayor al Chí tabular con 2 grados de libertad (5.992), lo que indica que las variables son dependientes y por lo tanto existe relación significativa entre ellas.

5.2 La satisfacción del usuario en los consultorios externos en el Hospital II-2-Tarapoto, está representado por 160 paciente que representan el 44% de usuarios, mientras tanto el mayor número y porcentaje de pacientes se encuentran insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto con 206 usuarios que representan el 56%.

5.3 El rendimiento hora médico que mide el tiempo de atención que realiza el médico por cada paciente en consulta externa se observó en 158 pacientes (43%) y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta que indicaron que el tiempo de atención va desde 10 a 15 minutos, deduciendo que es un rendimiento “Previsto”; 92 pacientes que representan el 25% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta es de 05 a 10 minutos por paciente llegando a deducir que es un rendimiento “Inadecuado”, solo 116 pacientes que representan el 32% indicaron que el rendimiento hora médico por consulta externa es “Adecuado” ya que el tiempo por consulta fue de 15 a 20 minutos.

VI. RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones que se plantean en el estudio son:

- 6.1 A los responsables de los distintos servicios implementar un Plan de Gestión de la Calidad con acciones de mejora continua de la calidad de atención para favorecer a los usuarios que demandan consulta externa del Hospital II-2 Tarapoto.
- 6.2 A los directivos promover acciones y estrategias para optimizar el rendimiento hora médico en las atenciones para asegurar una plena satisfacción de los usuarios que requieran realizar consulta externa del Hospital II-2 Tarapoto y su posterior institucionalización en los diferentes establecimientos de salud de la región.
- 6.3 Promover acciones que van en la mejora institucional y que repercuta en una adecuada prestación de los servicios de la consulta externa del Hospital II-2 Tarapoto; así como a las autoridades de la entidad, la implementación de acciones de control permanente de la atención médica, a través de procedimientos dirigidos a verificar (considerando componentes y factores) que las actividades relacionadas con la atención de los usuarios se desarrollen con propiedad, de acuerdo a los planes operativos y a la capacidad resolutive de la institución que ofrece dichos servicios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, N. (2011). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA -Tarapoto. Agosto - diciembre 2011. [Tesis de licenciatura] San Martín: Universidad Nacional de San Martín.
- Alva, E., Barrera, K & Chucos, Y. (2002). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima.
- Amaya, M. (2007). Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud san miguel – DISA V. Lima.
- Araujo, M., Menchola, W & Otero, J. (1997). Implantación de la Calidad Total en los Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 58. Lima.
- Bazan, K. (2006). Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del cliente en la consulta externa en el hospital sub regional “Virgen del Carmen” Andahuaylas. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Lima.
- Barquín, M. (2002). Dirección de Hospitales. McGraw Hill. México.
- Civera, M. (2008). Manuel “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, Castellón de la Plana, España.
- Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Donabedian, A. (1989). La dimensión internacional de la evaluación de la calidad. En Salud Pública de México.
- Donabedian, A. (2006). La Investigación sobre la Calidad de la Atención médica. México. 28 (3):324-7 May-Jun. CDR 25/31457 – LILACS/CD. RDM. México.

- Espinoza, J & Ortiz, J. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud. Chiclayo, Marzo. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima.
- Galeano, H. (2006). Nivel de satisfacción con la atención de enfermería. Hospital Pediátrico Juan Pablo II, Corrientes. Cátedra Enfermería Materno infantil, UNNE.
- García, J. (1994). Indicadores de Gestión para Establecimientos de Atención Médica. Editorial DISINLIMED, C.A. Caracas.
- Gilmore, C & Morales, H. (2001). Manual de Gerencia de la Calidad. Washintong.
- González, F. (2006). Evaluación de la Calidad del servicio presentado en el Departamento de Atención al Cliente, de Interbank, Banco Universal, Oficina Barquisimeto, Estado Lara. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas, Mención Gerencia. Universidad Fermín Toro. Cabudare, Venezuela.
- Martínez, W. (2003). Estadística Descriptiva con énfasis en Salud Pública. Grupo Editorial la hoguera.
- Medina, M & Esquicha, A. (2009). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima, Perú.
- MINSA (2001). Manual De Indicadores Hospitalarios. PERU/MINSA/OGE – 01/004 & Serie Herramientas metodológicas en Epidemiología y Salud Pública.
- MINSA (2001). Indicadores de Salud Hospitalarios. Directiva Sanitaria – MINSA-DGSP- V. 01. Lima.
- MINSA (2002). Lineamientos de Política Nacional de Salud. Lima.
- MINSA (2007). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima.
- MINSA (2007). Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima.
- MINSA (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. Lima.
- Najera, A. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud. Perspectiva de los Usuarios. Salud Pública. México.

- Nightingale, F (2004). La primera gran teórica de enfermería. Rev. cubana Enfermer v.20 n.3 Ciudad de la Habana.
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D & Torres, E. (2000). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. En Revista Panamericana de Salud Pública. México.
- Ramírez, T., Nájera, P & Nigenda, G. (1994). Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, México.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona, España.
- Rojas, E. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima.
- Ruiz, V., Romero, A & Fajardo, J. (2011). Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe, Lima, Perú.
- Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.
- Suño, R & Bañeras, J. (2007). La gestión de calidad en los Servicios de Salud. Tratado de calidad asistencial. España.
- SUPERSALUD (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Departamento de Estudios y Desarrollo, Gobierno de Chile.
- Varo, J. (2004). Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria. Madrid.
- Veliz, M & Villanueva, A. (2011). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS), de la DISA II Lima Sur. Agosto a octubre 2011. Tesis para optar el grado de magíster en gerencia social. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU. Lima.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Diseño	Técnicas
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y el rendimiento Hora Médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el número y porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014?</p> <p>¿Cuál es el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014?</p>	<p>Conocer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 – Tarapoto, 2014.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_i: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto.</p> <p>Hipótesis Específico</p> <p>H₁: Los usuarios del consultorio externo en el Hospital II-2 - Tarapoto, se encuentran insatisfechos en mayor número y porcentaje.</p> <p>H₂: El rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 -- Tarapoto, es de 10 a 15 minutos por consulta; rendimiento “Previsto”.</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario externo y rendimiento hora médico.</p>	<p>Descriptivo correlacional</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Objetivos Específicos</p>		<p>Indicadores</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Instrumento</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el número y porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos en los consultorios externos en el Hospital II-2 Tarapoto, 2014. Determinar el rendimiento hora médico en consultorios externos en el Hospital II-2 - Tarapoto, 2014. 		<p>Porcentaje de indicadores de estructura alcanzados.</p> <p>Porcentaje de indicadores de proceso logrados.</p> <p>Número de actividades y/o servicios alcanzados (productos) con relación a los recursos disponibles por unidad de tiempo.</p>	<p>Población: La población de estudio estará conformada por todos los usuarios que acudieron a la consulta externa en el mes de octubre 2014. De enero a diciembre del 2014 se atendieron 94,336 consultas, éstas se dividieron entre 12 meses alcanzando un promedio mensual de atenciones de 7861.</p> <p>Muestra: 366 usuarios de los consultorios externos.</p>	<p>Cuestionario</p>

Anexo N° 02: Instrumentos

ENCUESTA DE OPINIÓN AL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2014

		Nº Encuesta:	
Fecha:	<input type="text" value="/"/>	<input type="text" value="/"/>	<input type="text" value="/"/>
Hora de Inicio:	<input type="text" value="/"/>	<input type="text" value="/"/>	Hora Final: <input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción/insatisfacción de la atención recibida el día de hoy en consultorio externo. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>	Acompañante <input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	Femenino <input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	SOAT	<input type="text" value="2"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	Continuador <input type="text" value="2"/>
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____		
8. Existen paneles o letreros de información al usuario?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
9. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	SI	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
10. El personal del establecimiento le informó, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
11. Los servicios higiénicos estaban limpios	Si	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
12. La consulta con el médico se realizó en el horario programado?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
13. La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
14. Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
15. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No <input type="text" value="2"/>
16. Cual fue el trato del personal de consulta externa?	Amable	<input type="text" value="4"/>	Poco amable <input type="text" value="3"/>
	indiferente	<input type="text" value="2"/>	Mal <input type="text" value="1"/>

17. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
18. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención? Sí		<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
19. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? Sí		<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
20. El médico que le atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
21. El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
22. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
23. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
24. Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? Sí		<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
25. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes? Sí		<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
26. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? Sí		<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
27. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
28. La iluminación en consultorio es adecuada?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
29. La atención en caja/ módulo admisión del SIS fue rápida?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
30. La atención en farmacia fue rápida?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
31. Existe libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias?	Sí	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	
32. Cual es la percepción GENERAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA? SATISFECHO		<input type="checkbox"/> 1	INSATISFECHO	<input type="checkbox"/> 2	
33. Cuando tiempo duró la atención en consultorio externo? Minutos	<input type="text"/>	Horas	<input type="text"/>		
34. EN GENERAL cual es tu opinión del tiempo que duro al atención en consultorio externo? Mucho	<input type="checkbox"/> 1	Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	Poco	<input type="checkbox"/> 3

ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS AL PERSONAL DE ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

Estimado trabajador (a), estamos interesados en recoger información relacionado a procesos que realizan para la consulta externa. Agradeceremos su participación.

FECHA :

Servicio: ADMISIÓN

1. A qué hora inició la atención el día de hoy?

Hora: Minutos

2. Para qué consultorios y cuantas citas están programadas?

Consultorio	N° citas
Medicina Interna	
Cardiología	
Gastroenterología	
Otorrinolaringología	
Traumatología	
Medicina General	
Ginecología	
Oftalmología	
Psiquiatría	
Infectología	
Neumología	
Neurología	
Pediatría	
Cirugía General	

Servicio: CONSULTORIO EXTERNO

3. A qué hora inició la atención el día de hoy?

Hora: Minutos

4. En que consultorios se atendieron y cuantos?

Consultorio	N° atendidos
Medicina Interna	
Cardiología	
Gastroenterología	
Otorrinolaringología	
Traumatología	
Medicina General	
Ginecología	
Oftalmología	
Psiquiatría	
Infectología	
Neumología	
Neurología	
Pediatría	
Cirugía General	

5. A qué horas terminó la atención?

Hora: Minutos

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014"
- Apellidos y Nombres del experto: Tuesta Nole Jorge Isaac.
- Grado Académico: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
- Institución en la trabaja el experto: Hospital II-2 Tarapoto.
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Opinión al Usuario de Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014.
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de los servicios de la salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



Mg. Jorge Isaac Tuesta Nole
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD
C.I. 10448

Tarapoto, Enero de 2014

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: **"Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014"**
- Apellidos y Nombres del experto: Alva Vásquez Sofia Soledad
- Grado Académico: Doctora en Derecho, Magister en Docencia Universitaria.
- Institución en la trabaja el experto: Ministerio Público – Fiscalía de la Nación del Perú
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Recolección de Datos al Personal de Admisión y Consulta Externa del Hospital II-2 Tarapoto.
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velásquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de los servicios de la salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)

Tarapoto, Enero de 2014


 Dra. Mg. Sofia Soledad Alva Vásquez
 DOCTORA EN DERECHO
 Magister en Docencia Universitaria
 Médico Cirujano - Médico Legista
 C.M.P.: 32767-+ R.N.E.: 30247

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: *"Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014"*
- Apellidos y Nombres del experto: Torres Delgado Wilson.
- Grado Académico: M.S.c. En Ciencias Económicas.
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto.
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Opinión al Usuario de Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014.
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de los servicios de la salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)


Msc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

Tarapoto, Enero de 2014

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: *"Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014"*
- Apellidos y Nombres del experto: Tuesta Nole Jorge Isaac.
- Grado Académico: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
- Institución en la trabaja el experto: Hospital II-2 Tarapoto.
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Recolección de Datos al Personal de Admisión y Consulta Externa del Hospital II-2 Tarapoto..
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de los servicios de la salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



Tarapoto, Enero de 2014

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: **"Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014"**
- Apellidos y Nombres del experto: Alva Vásquez Sofia Soledad
- Grado Académico: Doctora en Derecho, Magister en Docencia Universitaria.
- Institución en la trabaja el experto: Ministerio Público - Fiscalía de la Nación del Perú
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Opinión al Usuario de Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto.
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velásquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de la investigación: "Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto - San Martín - 2014" ▪ Apellidos y Nombres del experto: Alva Vásquez Sofia Soledad. ▪ Grado Académico: Doctora en Derecho, Magister en Docencia Universitaria. ▪ Institución en la trabaja el experto: Ministerio Público - Fiscalía de la Nación del Perú ▪ Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Opinión al Usuario de Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto, 2014. 					X
OBJETIVO						X
ACTUAL					X	
ORGANIZACIÓN	operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



 Dra. Mg. Sofia Soledad Alva Vásquez
 DOCTORA EN DERECHO
 Magister en Docencia Universitaria
 Médico Cirujano - Médico Legista
 C.M.P.: 32767 - R.N.E.: 30247

Tarapoto, Enero de 2014

ANEXO 03: INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: *"Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014"*
- Apellidos y Nombres del experto: Torres Delgado Wilson.
- Grado Académico: M.S.c. En Ciencias Económicas.
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto.
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Recolección de Datos al Personal de Admisión y Consulta Externa del Hospital II-2 Tarapoto..
- Autor del instrumento: Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de los servicios de la salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL		48				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)


Msc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

Tarapoto, Enero de 2014

Tarapoto, 30 de Enero del 2014

OFICIO N° 272-D.H.II.T/2014

SEÑOR:

C.D. LOURDES DEL CARMEN OMONTE VELASQUEZ

TARAPOTO

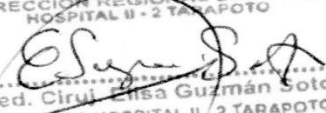
ASUNTO : Otorgamiento de Permiso

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente e informarle que en respuesta a su solicitud se otorga el permiso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y encuestas que fuesen necesarios para los fines que detalló en su solicitud.

Sin otro particular me despido de usted reiterando mi cordial saludo.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL II-2 TARAPOTO

Med. Ciruj. Elisa Guzmán Soto
DIRECTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

EGS/DIR
C.c. Archivo

ANEXO 05: SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE TESIS – Hospital II-2 Tarapoto.

**“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del
Compromiso Climático”.**

Tarapoto Enero de 2014.

Señora:

Dra. Eliza Guzman Soto

Directora del Hospital II-2 Tarapoto.

Ciudad

Yo, Lourdes Del Carmen Omonte Velásquez, identificada con DNI 43072970, maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, debiendo realizar un trabajo de investigación titulada **“Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto – San Martín – 2014”** para poder lograr obtener mi grado académico como Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud; es que recurro a Usted Señora Directora para el permiso para aplicar el instrumento de investigación a fin de medir la satisfacción del usuario y su influencia en el rendimiento hora médico en el periodo 2014. Dichos resultados serán compartidos y expuestos con mi tesis terminada ante usted y su equipo de gestión o quienes usted determine conveniente.

Rogando acceder a mi petición y mostrando todo mi respeto ante digna autoridad me despido.

Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez
DNI 43072970



Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Lourdes Del Carmen O Monte Velasquez, identificado con DNI ()
OTRO () Nº: 403072970, egresado de la Escuela POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
Satisfacción del usuario y rendimiento hora
médico en consultorios externos en el Hospital
II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014 en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 43072970

FECHA: 20/oct/2017

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO A C A D É M I C O N° 0011-2016-UCV-VA
Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA
UCV**

Yo: **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**, docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud y revisor del trabajo académico titulado: **Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos del Hospital II-2 Tarapoto – San Martín – 2014**, de la estudiante, **Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velásquez**, he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente.

Que el citado trabajo académico tiene un **índice de similitud de 19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte en trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 16 de julio del 2018



Kieffer Segundo Bazán Vargas
MAESTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
DOCTORADO EN SALUD PUBLICA
DNI N° 06796264



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios
Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. Lourdes Del Carmen Omonte Velasquez

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

TARAPOTO – PERÚ

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los veinticuatro días del mes de noviembre del año dos mil dieciséis, siendo las 03:00 p.m., en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°750-2016/DPG-UCV-FT**.


Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Satisfacción del Usuario y Rendimiento Hora Médico en Consultorios Externos en el Hospital II-2 - Tarapoto - San Martín - 2014**" de la MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, PROMO 2013-02 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Omote Velásquez Lourdes Del Carmen**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente	: Dr. Gustavo Ramírez García
Secretario	: Mg. Keller Sánchez Dávila
Vocal	: Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de APROBAR POR MAYORIA la Sustentación de la Tesis. Siendo las 03:52 p.m. se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Dr. Gustavo Ramírez García


SECRETARIO
Mg. Keller Sánchez Dávila


VOCAL
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas