



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo del servicio de
consultorios externos en el Hospital José Agurto Tello de
Chosica - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Edison Rojas Fernández

ASESORA:

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

Perú - 2018

Página del jurado

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Presidente

.....
Dr. Chantal Jara Aguirre
Secretario

.....
Mg. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria:

A Dios, por permitirme llegar a este momento muy especial en mi vida profesional y darme valor para sobresalir de los momentos más difíciles de mi vida.

A mi esposa, hijos, nietos y demás familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, para lograr ser el profesional que anhelan, además a mi padre y hermano que desde el cielo me dieron las fuerzas para cumplir con este objetivo.

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad “César Vallejo”, a los docentes que nos brindaron sus conocimientos y experiencias a lo largo de estos años de estudio, de manera particular a mi asesora Dra. Paula Viviana Liza Dubois, por su permanente predisposición y desprendimiento quién como maestra orientadora y asesora me ha brindado sus conocimientos y amplia experiencia para el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo, va mi agradecimiento al Director y Personal del Hospital José Agurto Tello de Chosica, que permitieron la aplicación de los cuestionarios, para obtener los datos requeridos para esta investigación.

Declaración de autoría

Yo, **Edison Rojas Fernández**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica – 2016**”, presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de agosto del 2017

Edison Rojas Fernández
DNI: 08499060

Presentación

Señor Presidente;

Señores Miembros del Jurado Calificador;

Presento la tesis titulada: "Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Consultorios Externos del Hospital José Agurto Tello" - 2016, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro.

Consciente que el devenir de nuestra sociedad demanda en el sector salud brindar una atención de calidad al usuario externo y enfocado a los sectores de bajos ingresos económicos, éste trabajo de investigación sirva de referencia para investigaciones futuras para abordar la calidad de atención en el sector salud en los tres niveles de atención (primer, segundo y tercer).

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone, la Introducción que comprende, los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, problema y objetivos. En el capítulo dos se presenta el Marco Metodológico que comprende; las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se plantea los resultados de la investigación a través de porcentajes en tablas y gráficos, en el cuarto capítulo se plantea la discusión de la investigación con otros estudios; en el quinto capítulo se plantea las conclusiones; en el sexto capítulo se plantea las recomendaciones que se aporta al problema de la investigación. En el sétimo capítulo se plantea las referencias bibliográficas es decir los autores y los estudios que aportaron en los conocimientos de esta investigación y en el octavo capítulo se presentan los anexos que resultan de esta investigación como son los instrumentos, la base de datos de las encuestas, la matriz de consistencia, la validación del instrumento SERVQUAL aprobado con R.M. Nº 527-2011/MINSA.

Índice	Página
Caratula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Antecedentes	11
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	30
II. Marco metodológico	32
2.1 Variable	33
2.2 Operacionalización de variable	34
2.3 Metodología	36
2.4 Tipos de estudio	39
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra y muestreo	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	44
III. Resultados	46
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias	69
Anexos	71

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la insatisfacción del usuario externo en consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica.

La población evaluada son los pacientes que son atendidos en el hospital José Agurto Tello de Chosica en las especialidades y programas de Medicina, Cirugía, Traumatología, Pediatría, Odontología, Otorrinología, Cardiología, Oftalmología, Dermatología, Ginecología, Neumología, Psiquiatría, Medicina Física, Psicología, Nutrición, Planificación Familiar, PAI y CRED, siendo el tipo de estudio cuantitativo - no experimental – transversal – descriptivo, recogiendo información en un período determinado, que se desarrolló al aplicar el instrumento encuestas Servqual para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en este hospital, cuyos resultados se presentan a través del análisis estadístico descriptivo. La muestra realizada fue de 383 pacientes atendidos en consulta externa.

La presente investigación concluye que: Los resultados de la encuesta muestra que el servicio de Consultorios Externos presenta mayor insatisfacción (81.04%).

Abstract

This research aims to determine the external user dissatisfaction in the hospital outpatient Jose Agurto Tello Chosica.

The population evaluated are the patients who are treated at the José Agurto Tello de Chosica hospital in the specialties and programs of Medicine, Surgery, Traumatology, Pediatrics, Odonto-stomatology, Otorhinology, Cardiology, Ophthalmology, Dermatology, Gynecology, Pneumology, Psychiatry, Physical Medicine, Psychology, Nutrition, Family Planning, PAI and CRED, being the type of quantitative study - not experimental - transversal - descriptive, gathering information in a determined period, that was developed when applying the instrument Servqual surveys for the evaluation of external user satisfaction in this hospital, whose results are presented through descriptive statistical analysis. The sample carried out was of 383 patients attended in the outpatient clinic.

This research concludes that: The results of the survey shows that the service Outpatients is the one with greatest dissatisfaction (81.04%).

I. Introducción

1.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación se basa a los estudios y aportes de diversos autores a nivel internacional, así como la Constitución Política del Perú y la política del estado referente a la atención de salud a la población en general.

Por lo señalado se puede evidenciar que existen lineamientos y estudios de conocimientos y prácticas, que servirá para dar solución al problema encontrado que es la insatisfacción del usuario externo en la atención de consulta externa del hospital José Agurto Tello de Chosica.

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

La atención Según la OMS (1986), la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención, con lo que se refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos de manera igual y/o en el mismo nivel que el estado de desarrollo de la población a nivel mundial; no siendo uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no es homogénea.

Mezomo señala que la calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, probado en la industria, lo que elevo la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver sus problemas que les afectan (Mezomo, 2001).

La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y

tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes (Ribeiro, 2003).

Los problemas referidos a la variable satisfacción del usuario externo del hospital José Agurto Tello de Chosica son:

- Los consultorios no cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.
- El personal de consultorios Externos trata inadecuadamente, sin amabilidad, respeto y paciencia.
- Los pacientes tienen que hacer largas colas desde las madrugadas y muchas veces ya no alcanzan las citas.
- La atención que reciben en Rayos X para la entrega de los resultados es larga, en Laboratorio para su atención se da con demora por la falta de reactivos para los exámenes auxiliares y en Farmacia la falta de algunos medicamentos e insumos médicos no son atendidos totalmente por no contar con estos, ocasionando que los pacientes tengan que acudir a los exteriores del hospital para comprarlos y proseguir con su tratamiento.
- La Unidad de Servicios Generales y la Jefatura del Servicio de Consultorios Externos deben gestionar lo necesario para mejorar las condiciones de comodidad y limpieza de los consultorios externos.
- Diseñar señalización de los ambientes así como los letreros y flechas, que sirva para orientar a los pacientes, así como diseñar y elaborar medios de ayuda complementaria a la información que brinda el personal sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa.
- En Consultorios Externos debe de realizarse respetándola programación y la hora de llegada.

- Los médicos deben realizar un examen físico minucioso de acuerdo al problema de salud del paciente.
- Los médicos y profesionales que brindan la atención deben tomarse el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.
- El médico u otro profesional de la salud debe mostrar interés en solucionar el problema de salud que motiva la consulta.
- El médico debe explicar sobre el problema de salud o el resultado de la atención al paciente y/o familiar.
- El médico o profesional de la salud debe explicar al paciente los procedimientos y /o análisis que le realizan.
- Las Historias Clínicas deben estar listas en el consultorio y disponible para la atención, si fuera posible entregar al consultorio un día antes.
- El médico debe realizar la retroalimentación en la información que brinda al paciente al dar las indicaciones del tratamiento farmacológico, en la dosis y los efectos adversos.
- La atención de los pacientes en algunas oportunidades no se realizó conforme al horario publicado en el hospital

1.1.1 Antecedentes internacionales

En el trabajo de investigación titulado “Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital”, se buscó evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos.

Se realizó un estudio transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados a través de la aplicación simultánea de tres instrumentos.

Entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, solo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación – mientras que el resto fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los

pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación. Esto puede estar justificado por la débil correlación que se observó entre estas variables.

A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes (Santana, 2014)

Realizaron su trabajo de investigación denominado “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC”.

El estudio tuvo como objetivo identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud, desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se llevó a cabo mediante la estrategia de estudio de caso. Se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. Para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cronbach. Con base en el análisis factorial exploratorio se identificaron cinco factores que determinan la calidad de los servicios sanitarios en el hospital ABC. De acuerdo a la percepción de los usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza.

Se identificó un factor, el de capacidad de respuesta, con la más baja valoración, en esta dimensión un porcentaje mayoritario (52.5%) manifestó que el tiempo de espera en la consulta externa va de pésimo a regular; el 48.3 % de los usuarios calificó de nivel incipiente el servicio de urgencias; mientras que el 43.3% señaló que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular. Al tratarse de un hospital certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño, los hallazgos del presente estudio evidencian áreas

débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece (Pedraza, 2014).

Escribieron su trabajo de investigación denominado: “Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Publicas y factores asociados de Cartagena”.

Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo, atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud.

Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Se halló que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 anos), la mayor proporción pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas.

Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Se determinó que existe la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud (Castillo, 2014).

Peter Ferdinand Drucker (1990), habla acerca del servicio y de las organizaciones sin fines de lucro (non-profit), sectores de nuestra sociedad en rápido crecimiento que crean una mayor necesidad para expertos para manejarlos efectivamente. Drucker da ejemplos y explicaciones acerca de

la misión, liderazgo, recursos, marketing, objetivos, desarrollo de la persona, toma de decisión y mucho más.

Frederick Winslow Taylor (1911), describe la teoría de la Administración científica que se enfoca en el uso de métodos científicos para definir la mejor forma de realizar un trabajo para una mejor eficacia y en el área de la pirámide de la organización que estudia cual es el nivel operario que es el área de estudio de Taylor, esta literatura nos da los conocimientos básicos sobre la Gestión Administrativa de una empresa, así como el planeamiento, estructura de personal, dirección y control, este concepto tuvo auge en América.

Se empleara la metodología de la teoría de las relaciones humanas, repercusiones de la teoría de las relaciones humanas y la teoría del comportamiento de los siguientes autores:

Douglas Mc Gregor (1960) se inspiró en la teoría de la "jerarquía de necesidades" de Abraham Maslow para construir un enfoque sobre la motivación basado en dos supuestos contrarios sobre la naturaleza humana.

En 1957 expresó en varias fuentes que las políticas de los recursos humanos, los estilos de toma de decisiones, las prácticas operativas, y aún los diseños organizacionales de la alta dirección de una empresa, se derivan de sus supuestos básicos sobre la conducta humana.

Abraham Maslow (1954), impulsor de la psicología humanista en donde propone una teoría del crecimiento y desarrollo partiendo del hombre sano, en la cual el concepto clave para la motivación es el de necesidad, señala qué factores inciden en la motivación humana, a través de: La entrevista, la observación, el registro de información y el análisis correspondiente.

Idalberto Chiavenato (1999), señala que las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones; que las personas nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de

organizaciones, las cuales determinan que los individuos dependan cada vez más de las actividades en grupo.

Si bien las personas conforman las organizaciones, éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual.

La administración de recursos humanos no existiría si no hubiera organización y personas que actúen en ellas. La Administración de Recursos Humanos se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones.

Las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que interactúan permanentemente con sus respectivos ambientes. El sistema abierto muestra las acciones y las interacciones de un organismo vivo dentro del ambiente que lo rodea. El enfoque sistemático en Administración de Recursos Humanos puede descomponerse en tres niveles de análisis:

- El Nivel Social: la sociedad como macro sistema muestra la compleja e intrínseca maraña de organización y la trama de interacciones entre ellas.
- El Nivel de comportamiento organizacional: la organización como sistema.
- El Nivel de comportamiento individual: el individuo como microsistema.

Chiavenato (1999) sostiene que las organizaciones son la creación más sofisticada y compleja de la humanidad. Son base de todos los inventos, nos fascinan las maravillas que ha creado el conocimiento humano, como la computadora, las maquinas, las naves espaciales, los aviones, el teléfono, el celular y otras tecnologías avanzadas, pero olvidamos que estos inventos fueron concebidos y desarrollados dentro de organizaciones.

Todos los descubrimientos modernos son producto de organizaciones que proyectan desarrollan, producen, perfeccionan, distribuyen y entregan lo que necesitamos para vivir.

Las organizaciones innovan continuamente productos, servicios, instalaciones, medios de entretenimiento e información.

De hecho, vivimos en una sociedad de organizaciones que planean y producen casi todo. Nacemos en organizaciones en las cuales aprendemos y trabajamos la mayor parte de nuestras vidas, e incluso morimos en ellas. La cantidad y heterogeneidad de las organizaciones son increíbles: bancos, empresas, instituciones financieras, escuelas y universidades, hospitales, tiendas y centros comerciales, supermercados, gasolineras, restaurantes, estacionamientos, organizaciones no gubernamentales (ONG), iglesias, organismos públicos el ejército, fabricas, la radio y televisión, los ejemplos son interminables. Las organizaciones crean bienes y servicios de naturaleza y características muy diversas: diversión y mercancías, información y conocimientos, cuidados de la salud, educación; e impulsan la innovación y facilitan el desarrollo tecnológico y social. Además, generan valor y crean riqueza. El desarrollo humano y social de una nación se basa principalmente en el desempeño de sus organizaciones, que son las hacen avanzar la economía de los países.

El primer paso para conocer el comportamiento de una organización es analizar su entorno y su ambiente interno es decir su diseño y su cultura organizacional.

Clearly y McNeil (1988), definen la satisfacción, como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos ligados a su experimentar medidas de evaluación cognitiva, de la reacción emocional del usuario y de la estructura, proceso y / o resultados de la atención.

La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos,

teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes (Ribeiro, 2003).

1.1.2. Antecedentes nacionales

En su tesis denominada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”, Huerta se propone determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Se aplicó un Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción.

El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

Gallardo, y Reynaldos (2014), en su tesis titulada “Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería”, se propusieron analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. El diseño y método de

investigación consistió en la búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y Scielo, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la revisión.

Se concluyó que la calidad de servicio, es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios.

Según lo expuesto en los resultados, existen estudios que revelan que un mayor número de enfermeras puede asociarse a una mejor experiencia por parte de los usuarios. Con esto se corrobora que la dimensión ontológica de nuestra disciplina es el cuidado, el cual debe ser centrado en el paciente, con un enfoque biopsicosocial apuntando hacia la integralidad en un contexto de respeto a sus valores e identificando sus necesidades y considerando las expectativas del usuario, todo esto con la finalidad de otorgar un cuidado de calidad. Es fundamental en la actual gestión integral de los servicios de salud, conocer a los clientes mediante información cualitativa y cuantitativa. La medición de estos aspectos se torna imprescindible debido a que si tenemos una población participe, para saber qué opina con respecto a los servicios otorgados, tendremos una retroalimentación constante de aquellos puntos perfectibles en la práctica, mejorando los procesos y ayudando a que el trabajo en equipo tenga orientación al usuario como herramienta de mejora de la calidad.

En su tesis titulada “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013”. García D. (2013), desarrolló el análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud

Delicias de Villa Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud, así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal.

De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos, se determinó que el 55% de los usuarios encuestados, estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en esta evaluación, se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa, lo más importante es el buen trato que reciben, de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes: el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

En el Perú hay diversos hospitales que pertenecen a ESSALUD, Ministerio de Salud (MINSAL), Hospitales de Solidaridad (SISOL), Hospitales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, Hospitales Privados, etc. El hospital José Agurto Tello de Chosica, es el lugar donde se realizó el presente estudio que pertenece al Ministerio de Salud y está localizado en el distrito de Chosica y es un hospital de II Nivel de atención con categorización II-2 brindando atención de mediana complejidad.

Los problemas referidos a la variable satisfacción del usuario externo en el hospital “José Agurto Tello de Chosica” - 2016, son:

- Trato inadecuado de algunos médicos, que en ocasiones faltan el respeto a los pacientes.
- Los equipos médicos son obsoletos en algunas áreas de atención médica.
- Los pacientes del seguro Integral de Salud hacen largas colas para obtener su consulta externa.
- Falta de sensibilidad del área de asistencia social en la exoneración o reducción de costos de algunos pacientes en situación precaria.
- Los médicos de algunos consultorios no mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares, para explicarles el seguimiento de los problemas de salud de los pacientes.
- La farmacia del hospital no cuenta con diversos medicamentos que recetan los médicos, por lo que los pacientes o sus familiares tiene que gastar más dinero en farmacias particulares.
- La atención en el laboratorio es lenta.
- La atención para tomarse exámenes radiológicos es muy lenta.
- Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia no son los adecuados para orientar a los pacientes.
- Los análisis de laboratorio solicitados a los pacientes por los médicos implican mucha demora.

- Algunos médicos no son amables, no son respetuosos y no tienen paciencia en la atención de los pacientes.
- Los servicios higiénicos para los pacientes no se encuentran limpios.
- La atención a los pacientes en algunos casos no se realizó según el horario publicado en el hospital.
- Existe personal de admisión, farmacia y técnicas de Enfermera que son indiferentes, no tratan con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes de consultorios externos.
- Se empleara las directivas emanadas por la Dirección General de Recursos Humanos y de la Dirección General de Planificación del MINSA, RM N° 603-2006/MINSA. que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02: “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”; y su modificatoria R.S. N° 003-2014-SA.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.

1.2.1 Satisfacción del usuario

En nuestra variable satisfacción del usuario externo podemos demostrar que según Alles (2006), la administración de recursos humanos implica “gobernar, regir, aplicar” el capital humano de una organización, además de la aplicación de diferentes funciones, desde el inicio hasta el fin de una relación laboral.

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

1.2.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención, con lo que se refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos de manera igual y/o en el mismo nivel que el estado de desarrollo de la población a nivel mundial; no siendo uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no es homogénea (OMS, 1986).

Mezomo (2001), también señala que la calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevó la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan.

En nuestra variable satisfacción del usuario externo podemos demostrar que según Chiavenato (2009), la administración del talento humano es un campo muy sensible en las organizaciones, la cual depende de las contingencias y situaciones de diversos aspectos como la cultura que existe en la organización la estructura organizacional, las características del contexto ambiental, el giro Estructural Organizacional, las características del contexto ambiental, el giro del Negocio, la tecnología que emplea y sus procesos internos de cada organización.

En nuestra variable satisfacción del usuario externo, Méndez (1997) buscó diseñar un modelo de liderazgo para la gerencia de recursos humanos. El estudio de campo fue realizado en el sector privado, con las empresas ubicadas en Maracay, Estado Aragua, abarcando a una muestra representativa de quince (15) compañías, con una nómina mayor de (500) trabajadores (empleados y obreros) a manera de medir cual era el perfil de los gerentes encargados de las gerencias de recursos humanos de las organizaciones evaluadas. Su conclusión principal fue que los gerentes de

recursos humanos no se consideran líderes, porque le temen a sus emociones y no emprenden acciones que propicien un trabajo mancomunado.

1.2.3. Política y normatividad

En nuestra variable satisfacción del usuario externo podemos demostrar que según, R.S. N° 004-2013-PCM publicado el 08 de Enero del 2013 se aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública quedando responsable la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), elaborar el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, inclusivo, abierto, unitario y descentralista, enfocada en resultados, orientado al ciudadano y que rinda cuentas a los ciudadanos, cuyo objetivo es:

- Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacionales y Sectoriales.
- Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.
- Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.
- Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

- Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.
- Monitorear y evaluar la eficiencia y eficacia en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.
- Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.
- Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto.
- Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades
- Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.
- Articular las Políticas Públicas Nacionales y Sectoriales, las cuales se analizan, diseñan, aprueban, implementan, evalúan y mejoran promoviendo el debate y la participación ciudadana.
- Fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

- Promover la descentralización de las funciones, responsabilidades, capacidades y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno a fin de prestar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes y servicios públicos que los ciudadanos demandan.
- Articular, simplificar y actualizar los sistemas y promover un funcionamiento que considere la heterogeneidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades.

En nuestra variable satisfacción del usuario externo podemos demostrar que según, la Tesis de Márquez y Palacio, titulada “Presencia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de los grupos de trabajo” (2.000). El objetivo general fue presentar en qué grado se encontraban presentes los fundamentos básicos de la inteligencia emocional en la empresa FARMACOL, a través de dos áreas básicas: En su clima y su cultura organizacional, determinadas estas, por las opiniones y percepciones de su personal.

En nuestra variable satisfacción del usuario externo podemos demostrar que según, los tesis Gerbasi, J. y Blanco de Gerbasi, A., titulada “Diseño de un programa sobre Inteligencia Emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente empleado en una institución financiera” (2002), buscó diseñar un programa de entrenamiento, que fundamentado en las teorías de la Inteligencia Emocional, pudiese servir para mejorar los niveles de servicio de una institución bancaria. El estudio de campo fue realizado en el sector privado, especialmente del área bancaria en Caracas, Distrito Federal. Esto a fin de medir los niveles de satisfacción de los clientes del servicio actual a través de test. Se pudo comprobar que el nivel de satisfacción de los clientes no fue deficiente y se encontraron algunas áreas con capacidad de ser mejorada.

También enfatizó la necesidad de invertir en educación y formación con especial énfasis en cambios de actitud y en adiestramiento congruente con los planes estratégicos de la empresa.

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

En la actualidad los hospitales a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los usuarios y/o clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

1.3.2. Justificación Política

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención, con lo que se refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos de manera igual y/o en el mismo nivel que el estado de desarrollo de la población a nivel mundial; no siendo uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no es homogénea (OMS, 1986).

Mezomo (2001) también señala que la calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevó la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan.

1.3.3. Justificación Institucional

Producto de la política del gobierno central se contrató personal no capacitado trayendo como consecuencia una deficiente atención a los pacientes.

Contribuir a una optimización de los Recursos Humanos para poder lograr una mejor distribución.

Hacer viable que se incrementen la influencia de público para obtener incrementos en nuestros recursos propios.

Se tiene que posibilitar una reorientación en dar políticas de administración organizacional para ser más eficientes.

Reestructurar y construir los mecanismos para la ubicación de los recursos humanos.

Diseñar los procesos técnicos que se elabora para el desarrollo de la eficiente y eficaz Gestión Administrativa.

1.3.4. Justificación Social

Citas de trabajos realizados para elaborar este trabajo: R.S. N° 003-2014-SA, y su modificatoria de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional"; Constitución Política del Perú Capítulo II De los Derechos Sociales y Económicos, artículo 7°. "Gestionando la organización sin ánimo de lucro" (Drucker, 1990).

Problema

1.4.1. Problema general

Por lo indicado se plantea la siguiente interrogación para la elaboración de la presente investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

1.4.2. Problema específico

Se determinara el problema específico de la problemática existente que es la insatisfacción de los pacientes que se atienden en consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica 2016, de la siguiente manera:

Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Problema específico.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Problema específico.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Problema específico 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Problema específico 5 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

1.4 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del hospital José Agurto Tello de Chosica, de la siguiente manera:

Objetivo Especifico 1 ¿Investigar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Objetivo Específico.2 ¿Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Objetivo Especifico 3 ¿Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Objetivo Específico.4 ¿Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

Objetivo Especifico 5 ¿Conocer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?

.

II. Marco metodológico

2.1 Variable

2.1.1. Calidad de atención

Para el presente trabajo consideraremos la definición de variable de acuerdo a lo señalado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 elaborado por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, que señala textualmente: “Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquel orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).

2.1.2. Calidad de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario externo que se atiende por consulta externa en el hospital José Agurto Tello de Chosica tiene que ver con la calidad de atención.

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención, con lo que se refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos de manera igual y/o en el mismo nivel que el estado de desarrollo de la población a nivel mundial; no siendo uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no es homogénea (OMS, 1986).

Mezomo (2001) también señala que la calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevo la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan.

2.2 Operacionalización de variables

Definición operacional de la variable

Las definiciones operacionales en el presente trabajo están considerados en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” aprobado con RM N° 527-2011/, que señala textualmente:

Satisfacción del Usuario Externo.- Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural.- Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Índice de Valoración.- En lo referente a la calificación todos los indicadores tienen un índice de valoración que es una escala del numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario externo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala							Niveles		
				1	2	3	4	5	6	7	Por Mejorar	En Proceso	Aceptable
											>60%	40-60%	<40%
Satisfacción del Usuario Externo	Fiabilidad	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la atención en consulta externa	1	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
		El médico lo atendió en el horario programado	2										
		Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	3										
		Su historia clínica se encontró disponible para su atención	4										
		Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	5										
	Capacidad de respuesta	La atención en caja o el módulo de atención del SIS fue rápida	6										
		La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	7										
		La atención para tomarse exámenes radiológico fue rápida	8										
		La atención en farmacia fue rápida	9										
	Seguridad	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	10										
		El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	11										
		El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	12										
		El médico que lo atendió le inspiró confianza	13										
	Empatía	El personal de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	14										
		El médico que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	15										
		El médico le explicó a usted o sus familiares su problema de salud o el resultado de su atención	16										
		El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17										
		El médico le explicó a usted o sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán	18										
	Aspectos Tangibles	Los carteles, letreros o flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	19										
		La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	20										
		Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21										
		El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	22										
											23		

Donde :

7 = Totalmente de acuerdo

6 = De acuerdo

5 = Parcialmente de acuerdo

4 = Indiferente

3 = Parcialmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

2.3 Metodología

El método hipotético-deductivo tiene varias fases esenciales como es la observación del fenómeno a estudiar (atención de pacientes en consulta externa) que resultara con la creación de una idea que deberá de explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales respecto al fenómeno presentado y su posterior verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional lógica con la observación de la realidad presentada.

La metodología a seguir es describir situaciones y eventos de cómo se manifiesta determinado fenómeno, en donde el estudio descriptivo buscara especificar las propiedades más importantes con la mayor precisión acerca de la atención del usuario en consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica, este resultado permitirá aportar evidencias respecto a los lineamientos de investigación efectuada.

Según Campbell y Stanley se dispone de dos diseños el experimental y el no experimental que viene hacer el observacional, siendo este trabajo no experimental transversal y descriptivo, donde recolectaremos los datos en un periodo determinado para describir la incidencia de la variable satisfacción del usuario externo con la encuesta SEVQUAL.

El presente trabajo utilizo un enfoque cuantitativo como lo señala Gómez (2006, p. 121) que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o

físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos).

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004, p. 24).

Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interese medir con facilidad y eficiencia; al respecto Namakforoosh (2005), explica que un instrumento de medición considera tres características principales:

* Validez: se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir.

* Confiabilidad: se refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición.

* Factibilidad: se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, que son tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables (p. 227)

Por su parte Gómez (2006) define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel, que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay una medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente (p. 122).

Todo instrumento de medición cuantitativo sugiere Gómez (2006) sigue el siguiente procedimiento:

- a) Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- b) Revisar su definición conceptual y comprender su significado.

- c) Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir cómo se mide cada variable.
- d) Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez ya probada, debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.
- e) Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.
- f) Indicar como se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.
- g) Aplicar una prueba piloto del instrumento de medición.
- h) Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto (pp. 124-125).

Dentro de cada instrumento concreto señala Sabino (1992), pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido: La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea; y El contenido queda expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir; se concreta, por lo tanto, en una serie de ítems que no son otra cosa que los mismos indicadores que permiten medir las variables, pero que asumen ahora la forma de preguntas, puntos a observar, elementos a registrar, etc. (pp. 108-109).

De este modo, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación: resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados; pero también expresa todo lo que tiene de específicamente empírico nuestro objeto de estudio pues sintetiza, a través de las técnicas de recolección que emplea, el diseño concreto escogido para el trabajo.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio es básico, para Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2006), los tipos de investigación (según su finalidad) son: Investigación básica, pura o fundamental. Se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Siendo Cuantitativo que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas para probar la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que se atiende en el hospital José Agurto Tello de Chosica, no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Cuantitativo por la recolección de datos y el análisis correspondiente para probar la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que se atiende en el hospital José Agurto Tello de Chosica, no experimental recolectando los datos utilizando la estadística para probar la exactitud del comportamiento de la población en esta investigación, transversal y descriptivo.

Es una investigación transeccional o transversal, porque se recolecto datos en el hospital José Agurto Tello de Chosica, en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2016. Su propósito fue describir la variable satisfacción del usuario externo y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado.

Cuantitativo –No Experimental –Transversal – Descriptivo

2.5 Diseño

El presente trabajo de investigación es No Experimental –Transversal.

Gonzales (2013), señala que: “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación **no** experimental las variables independientes ya han ocurrido o están ocurriendo y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre sus efectos. Por ejemplo: Un investigador desea analizar las insuficiencias que presentan los trabajos de curso de Proyectos de Ingeniería I, II, III y IV de la carrera de Ingeniería Mecánica. Si decidiera seguir un enfoque experimental, asignaría a uno o a varios grupos experimentales, o sea manipularía uno o varios grupos. Por el contrario, si desea seguir un enfoque no experimental, el investigador debe analizar naturalmente el desarrollo de los trabajos de curso. En ese caso no hay manipulación de los grupos, los datos se obtienen del proceso natural de enseñanza. Sin embargo aquí es importante señalar que también existen los denominados experimentos pasivos, en los cuales no se manipula el proceso a investigar, pero se seleccionan diferentes parámetros de ese proceso, en la forma en que ocurren naturalmente, para buscar relaciones entre los mismos e investigar el efecto que producen determinadas variables y en esos casos se utiliza también el Diseño de Experimentos.

José Salinas, en su libro “Metodología de la Investigación Científica”, señala que la Investigación de corte transversal: También llamada de Estudios Descriptivos o Correlacionales causales. En la investigación de corte transversal, las mediciones son hechas en una sola ocasión (aun cuando está sola ocasión puede ser unos minutos, una hora, un día, un mes o

mayor tiempo). Por ejemplo, si se quiere saber cuál es el promedio de edad, estatura y peso de la población de una ciudad, o el rendimiento de una plantación de caña de azúcar, se toma un grupo de personas de la ciudad en un día y horas fijados y a esas personas se le mide la edad, estatura y peso en ese momento; en el caso de la caña, en algún momento de la zafra, día y horas fijados, se mide el rendimiento de la caña de azúcar.

Por otro lado este autor señala respecto a la Investigación Descriptiva es investigación de evaluación, ya que pretende determinar la eficacia de un programa, práctica, procedimiento o política y evaluar su validez, como es el caso de este trabajo de investigación, satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica en el año 2016.

2.6 Población, muestra y muestreo

La población estará constituida por todas las personas que son atendidas en consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica

Para la ejecución del estudio se realizó el trámite administrativo respectivo; mediante carta de presentación por la Universidad Cesar Vallejo dirigido al Director Ejecutivo del Hospital José Agurto Tello de Chosica a fin de solicitar su aprobación y facilidades para la ejecución del estudio.

Luego se realizara la coordinación a fin de establecer el tiempo para la recolección de los datos a partir del mes de Mayo a Junio del año 2016.

El tamaño de la muestra de consulta externa se determinó utilizando la fórmula del cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 10% (0.5) con un nivel de confianza del 95%. La muestra para los servicios de hospitalización no requiere de determinación del tamaño, la muestra es asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo.

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando

un error estándar del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

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

donde:	
n =	Tamaño de muestra
p =	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos
q =	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos, su valor es (1-p)
e =	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento
Z =	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96
N =	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa

Considerando esta metodología, el número de encuestas que se aplicaron en el servicio de consultorios externos del hospital José Agurto Tello fue de: 383

SERVICIO	Nº DE ENCUESTAS REALIZADAS
CONSULTORIOS EXTERNOS	383
TOTAL	383

El hospital cuenta con varias especialidades (medicina general, endocrinología, otorrinolaringología, gastroenterología, cirugía, dermatología, ginecología, pediatría, oftalmología, neumología, cardiología, medicina física, traumatología, psicología, nutrición, planificación familiar, cred y pai).

La población de atendidos en el hospital es de 1,893 de los cuales se encuesta a los pacientes al azar, llegando con una muestra de 383 pacientes que son atendidos en el hospital durante un tiempo determinado de los meses de mayo a junio del 2016.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Técnica: Es la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los EESS y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad, cabe señalar que esta Guía Técnica es aprobada por R.M.Nº 527-2011/MINSA.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad. Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación, limpieza y comodidad. Preguntas del 19 al 22.

Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

Servqual: Define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las Percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

2.8 Métodos de análisis de datos

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta que consta de 22 ítems, y para medir la satisfacción del usuario se usó el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio denominado SERVQUAL(Quality Service), de Ficha técnica del instrumento SERVQUAL

Nombre del instrumento: SERVQUAL

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Procedencia: Estados Unidos

Año: 1985

Estructura. Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario SERQVAL son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Empatía y Aspectos Intangibles

Administración: La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 30 minutos.

Calificación y Puntuación: La calificación es manual

La gradiente es por puntaje del 1 al 7 tal como se laboró en los instrumentos de encuesta siguiente:

7 = Totalmente de acuerdo

6 = De acuerdo

5 = Parcialmente de acuerdo

4 = Indiferente

3 = Parcialmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Niveles de interpretación: por mejorar, en proceso, aceptable.

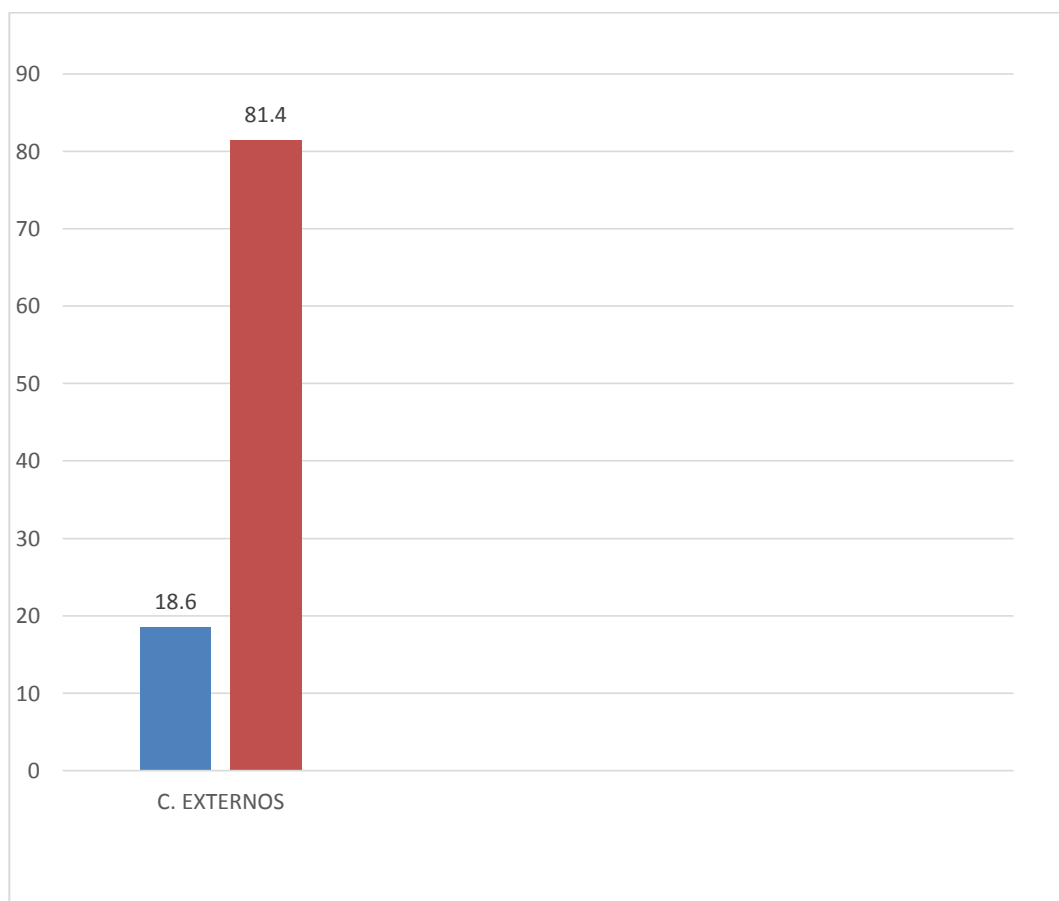
III. Resultados

Resultado general por servicios año 2016

Los resultados de medición de las encuestas de satisfacción de usuarios externos por servicios se observa en el siguiente gráfico.

% De población satisfecha e insatisfecha por servicio - encuesta servqual – hospital jose agurto tello de chosica – 2016

RESULTADO FINAL CONSULTA EXTERNA				
Nº Pacientes	Satisfechos	%	Insatisfechos	%
383	71	18,54	312	81,46



Los resultados de la encuesta muestra que el servicio de Consultorios Externos presenta una insatisfacción del (81.04%)

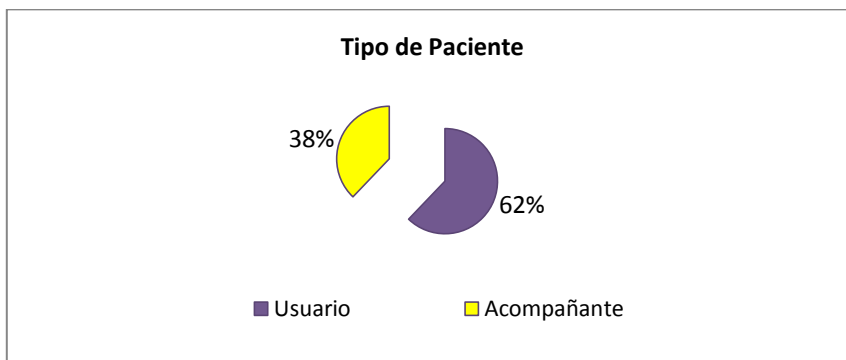
El grado de insatisfacción es: **Por Mejorar** si se obtiene el resultado mayor al 60%; **En Proceso** si el resultado es entre 40 y 60% y **Aceptable** si se obtiene resultados menor al 40%

Resultado de consultorios externos

Variables de Control: de 383 encuestados

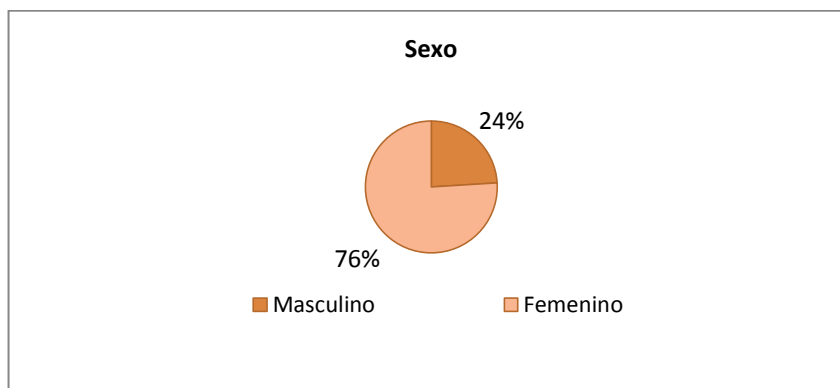
Condición del encuestado:

RESULTADO FINAL TIPO DE PACIENTE				
N ^a Pacientes	Usuario	%	Acompañante	%
383	145	37,86	238	62,14



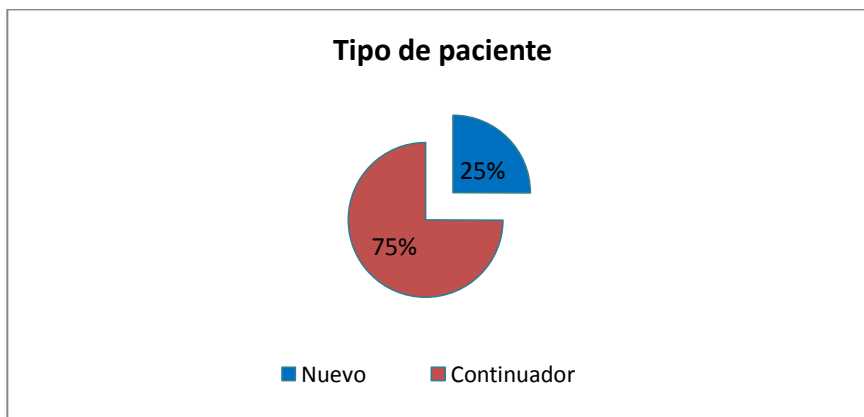
Sexo:

RESULTADO FINAL POR SEXO				
N ^a Pacientes	Masculino	%	Femenino	%
383	292	76,24	91	23,76

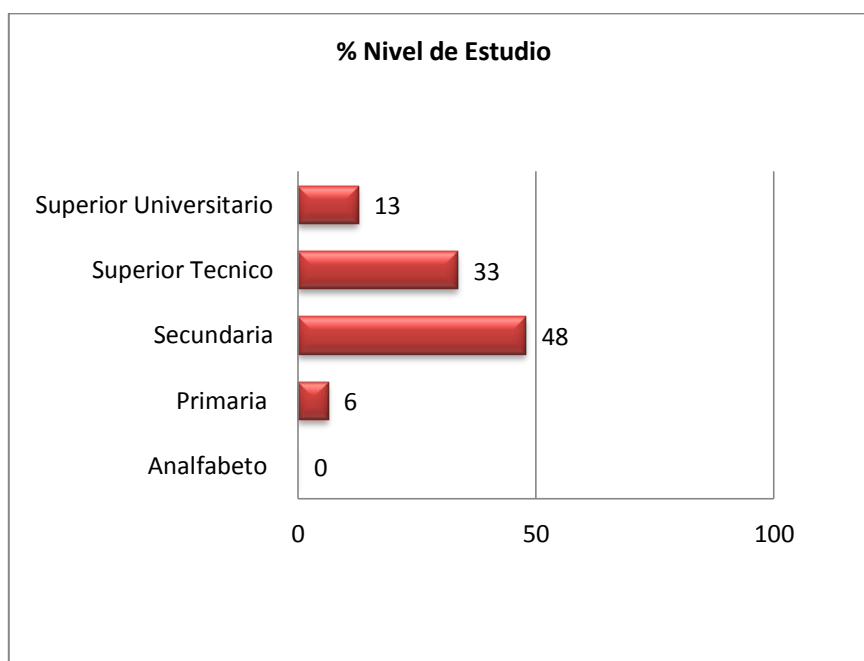


Tipo de Usuario:

RESULTADO FINAL TIPO DE PACIENTE				
Nº Pacientes	Nuevo	%	Continuador	%
383	288	75,20	95	24,80

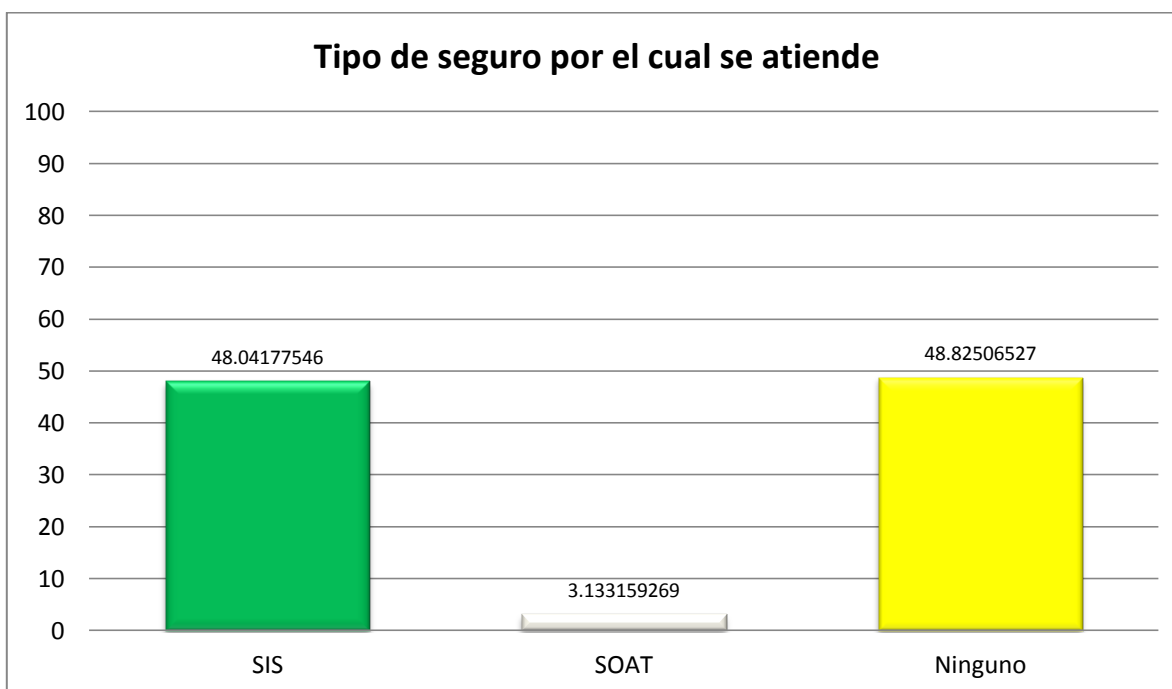
**Nivel de estudios: %**

RESULTADO FINAL NIVEL DE ESTUDIOS										
Nº Pacientes	Universitario	%	Superior	%	Secundaria	%	Primaria	%	Analfabeto	%
383	48	12,53	128	33,42	183	47,78	24	71,81	0	0,00



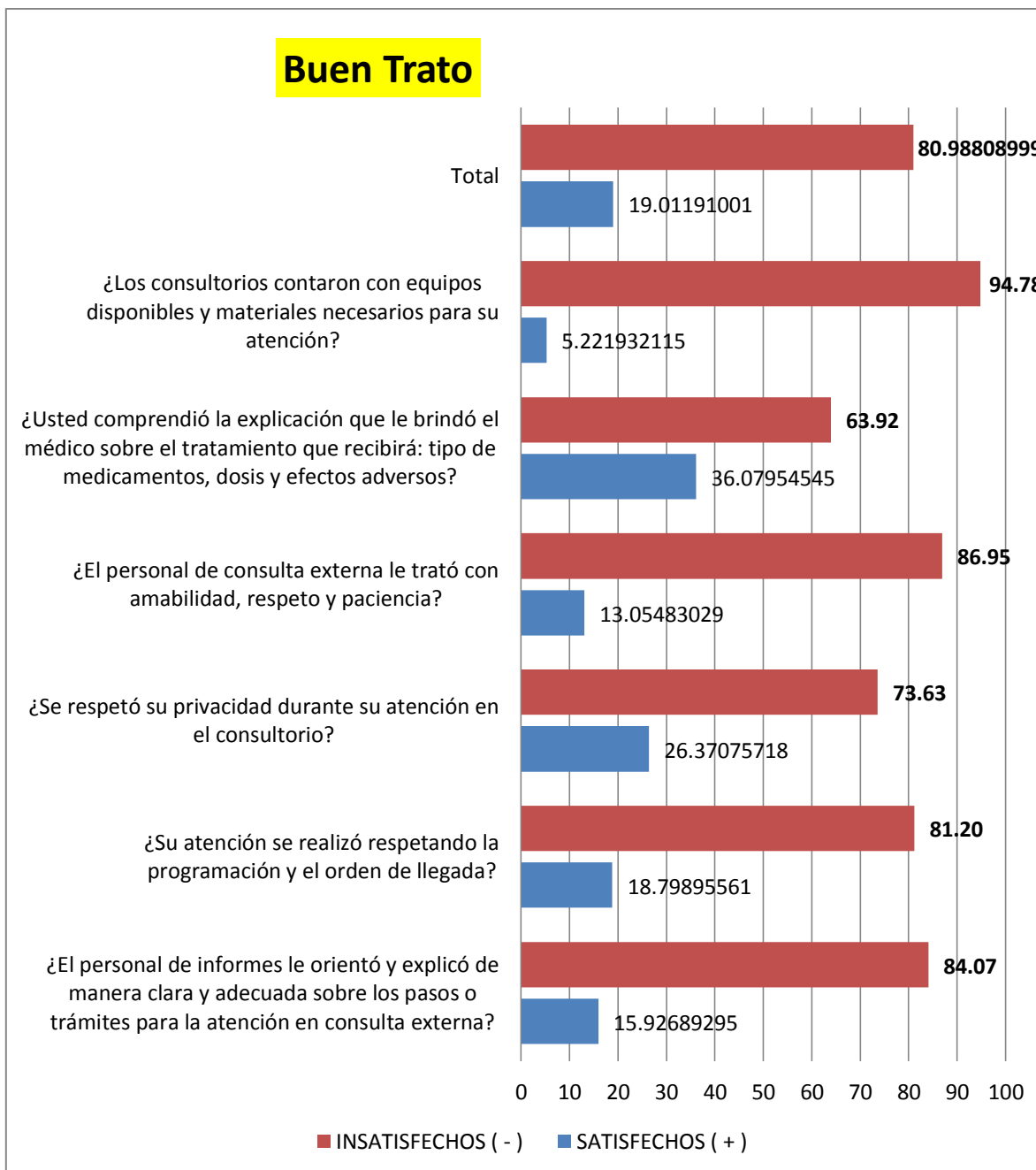
Tipo de seguro por el cual se atiende: %

RESULTADO FINAL TIPO DE SEGURO QUE SE ATIENDE						
Nº Pacientes	SIS	%	SOAT	%	Ninguno	%
383	184	48,04	12	3,13	187	48,83



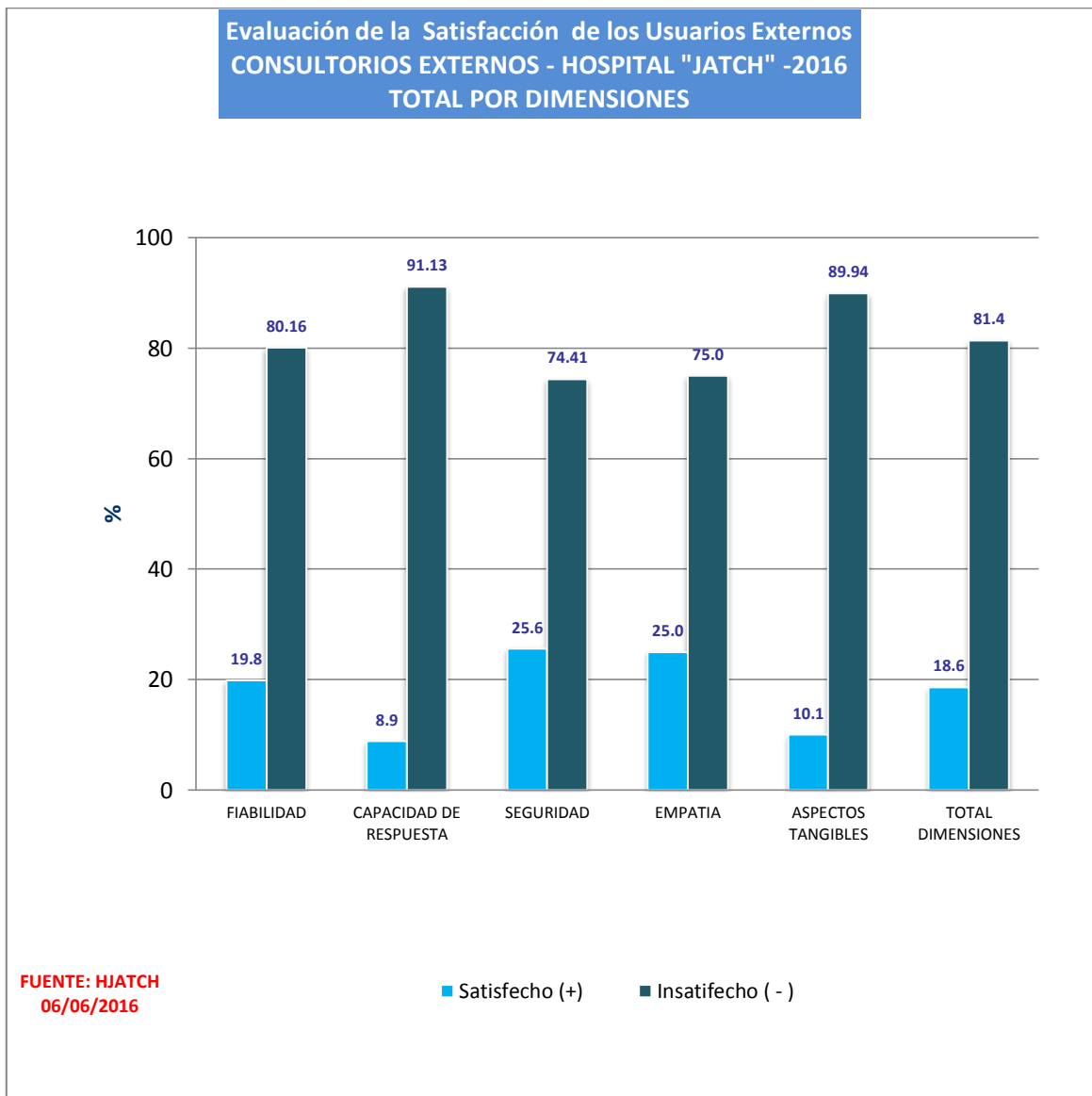
Buen trato:

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	61	15,927	322	84,07
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	72	18,799	311	81,20
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	101	26,371	282	73,63
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	50	13,055	333	86,95
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	127	36,08	225	63,92
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	20	5,2219	363	94,78
Total		431	19,012	1836	80,9881



De las preguntas referidas al Buen Trato, la que causa mayor insatisfacción es que los consultorios no cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención (94.78%), seguido de, si el personal de consultorios Externos le trató con amabilidad, respeto y paciencia? (86.95%) de insatisfacción. En promedio se tiene una insatisfacción del 80.98% de insatisfacción del Buen trato.

% De satisfacción e insatisfacción total por dimensiones



El resultado general de Consultorios Externos es que el 18.6% de pacientes están satisfechos con todo el proceso de atención mientras que el 81.4% está insatisfecho siendo la calificación **por mejorar**. En el análisis por dimensiones se puede apreciar que la Capacidad de Respuesta es la que causa mayor insatisfacción (91.13 %), seguido de los aspectos tangibles (89.94%), la fiabilidad (80.16%) y las que generan insatisfacción por debajo del 80%; son las

dimensiones de Empatía (75.0%) y de Seguridad (74.41 %), todos se encuentran en un calificativo POR MEJORAR.

Análisis por Dimensiones

FIABILIDAD. Considera las siguientes preguntas (percepción)

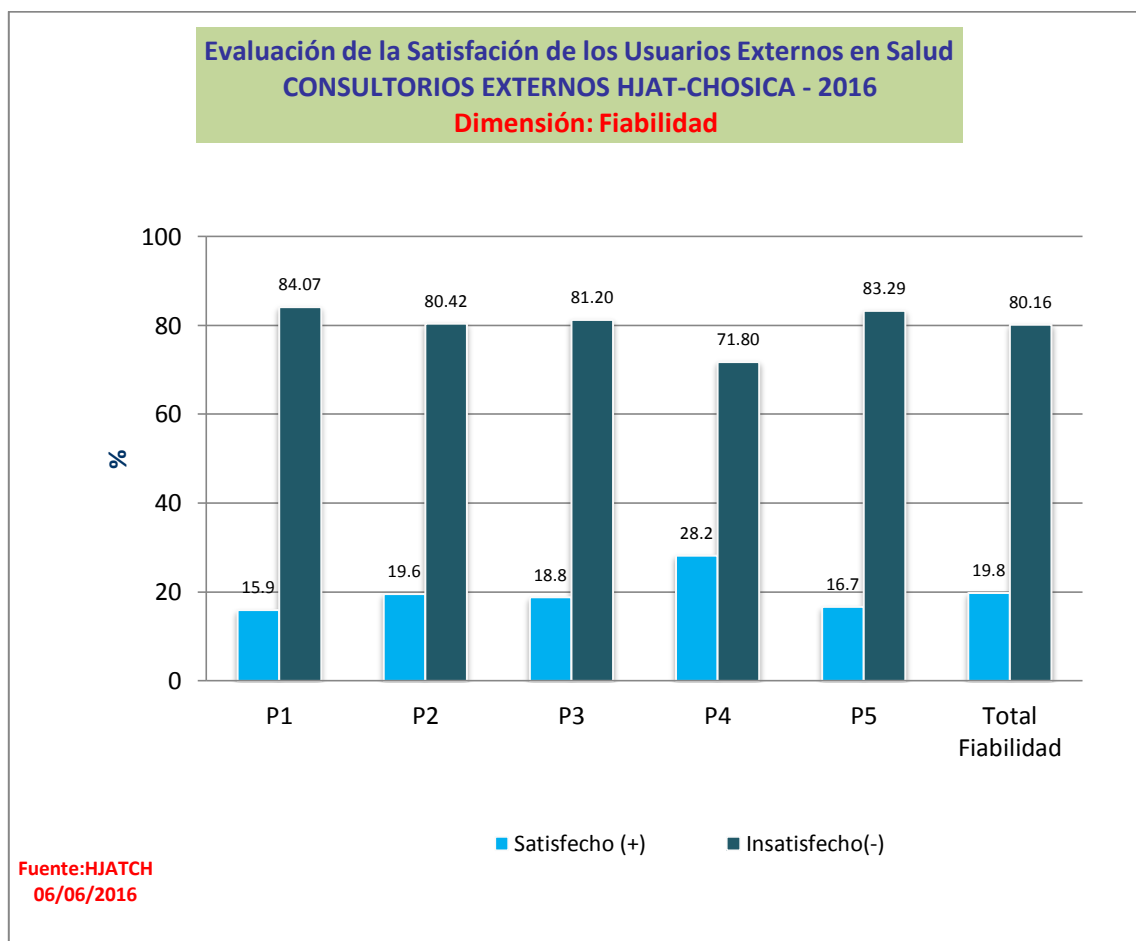
P1.- ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

P2.- ¿El médico le atendió en el horario programado?

P3.- ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

P4.- ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?

P5.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?



Esta dimensión muestra el 80.16% de insatisfacción y el 19.8% de satisfacción, (Por mejorar) siendo las preguntas N° 1 (orientación del personal de Informes), se

cuenta con un limitado número de personas para informes en las primeras horas de atención donde hay mucho congestionamiento de pacientes. El N°5 (citas disponibles), N° 3 (respeto a la programación y orden de llegada) y la N° 2 (el médico le atendió en el horario programado) son las que sobrepasan el 80% de insatisfacción. Cabe señalar que todas las preguntas se encuentran por encima del 60% de insatisfacción por lo cual tiene una calificación: por mejorar.

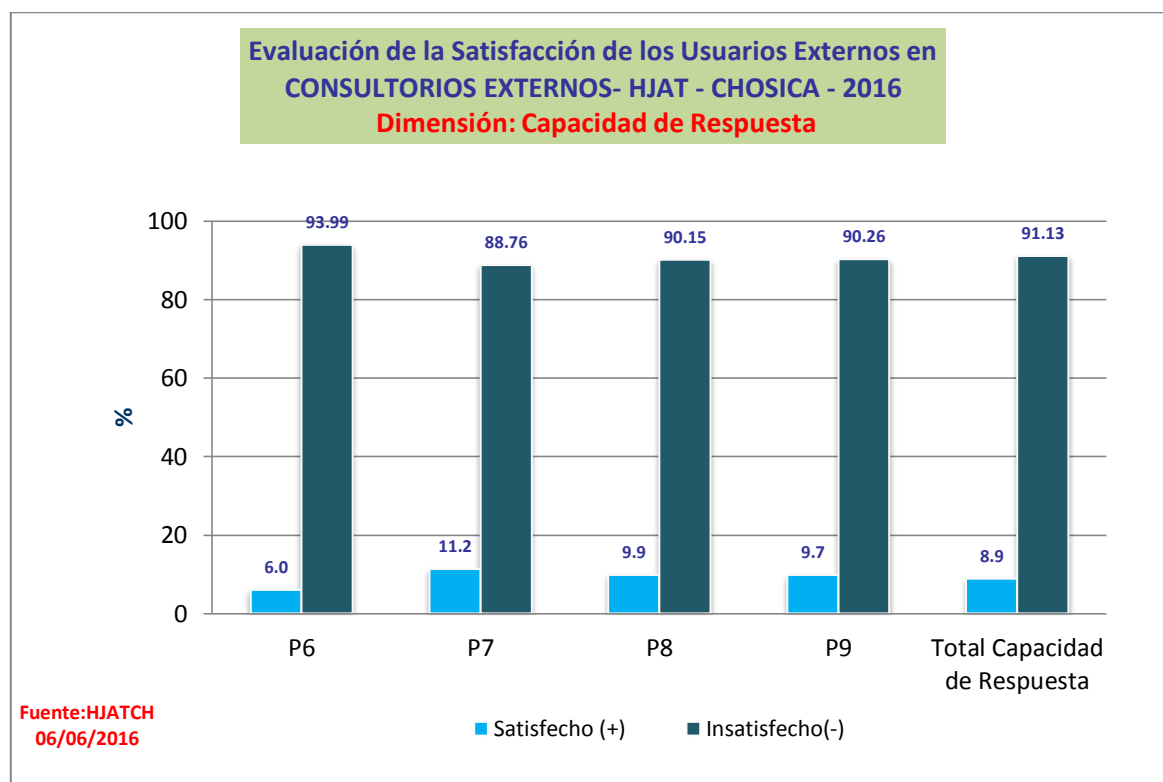
CAPACIDAD DE RESPUESTA, esta dimensión considera las siguientes preguntas:

P6.- ¿La atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida?

P7.- ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

P8.- ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

P9.- ¿La atención en farmacia fue rápida?



Esta dimensión muestra que el 91.13% de pacientes están insatisfechos con la atención recibida y solo el 8.9% está satisfecho. La pregunta 06 (la atención en caja, admisión y el SIS) es la que genera mayor insatisfacción (93.99%) esto

debido a que los pacientes deben hacer colas desde las madrugadas y muchas veces ya no alcanzan las citas. La atención que reciben en Rayos X y Farmacia son las que están con el 90 % de insatisfacción, sobre todo con la demora en la entrega de los resultados de RX y la falta de algunos medicamentos e insumos en farmacia,, La atención en Laboratorio tiene una insatisfacción del 88.76%, esto debido que deben separa una cita y la falta de reactivos para realizar todos los análisis solicitados, encontrándose todos en un calificativo por mejorar.

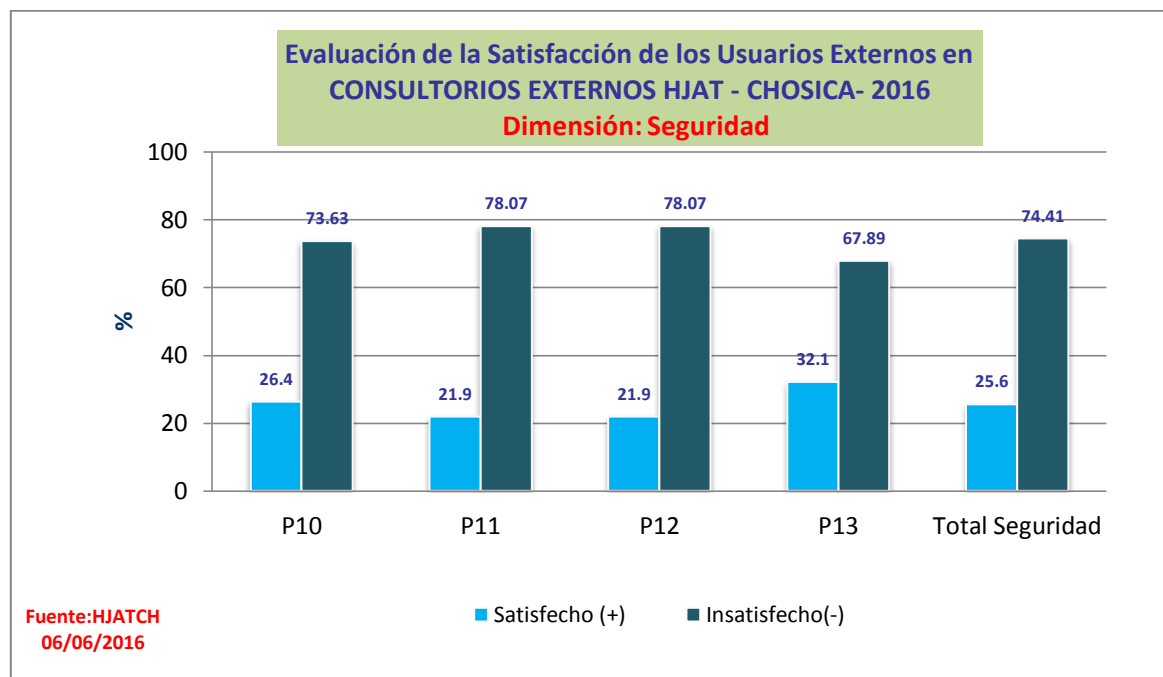
SEGURIDAD, esta dimensión considera las siguientes preguntas:

P10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

P11.- ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

P12.- ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

P13.- ¿El médico que le ha atendido le inspiró confianza?



Esta dimensión muestra el 74.41% de pacientes insatisfechos y el 25.6% de pacientes satisfechos, la pregunta número 11 (si el médico le realizó un examen

físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido) y la N° 12 (El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas) son las que causan mayor insatisfacción ambos con el 78.07 %; la privacidad en la atención(73.63%) y la confianza que inspira el médico (67.89) son las que generan menor insatisfacción ene esta dimensión, teniendo una calificación: Por Mejorar.

EMPATIA, esta dimensión considera las siguientes preguntas:

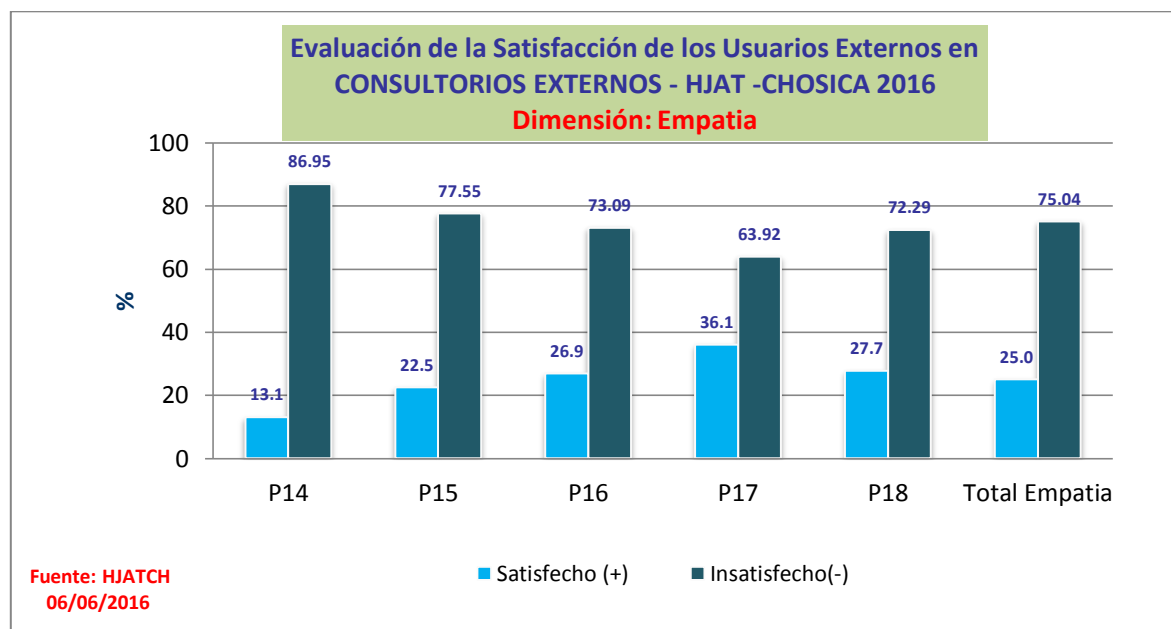
P14.- ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

P15.- ¿El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?

P16.- ¿El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención?

P17.- ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

P18.- ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán?



En esta dimensión se observa que el 75.04% de pacientes están insatisfechos y solo el 25 % están satisfechos, siendo las preguntas 14 (el personal de Consultorios Externos le trató con amabilidad, respeto y paciencia) el que genera mayor insatisfacción (86.95%), la Pregunta N°15 (si el médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud) alcanzó el 77.55 % de insatisfacción, seguido de las preguntas relacionadas a si el médico le explicó sobre el problema de salud (73.09%) y procedimientos y/o análisis que se realizará (72.29%) y la pregunta N°17 (El médico le ha explicado a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos) generó el 63.92% de insatisfacción. los que han generado mayor insatisfacción del 80.63% y 80.37% respectivamente, teniendo una calificación en esta dimensión el de: Por Mejorar.

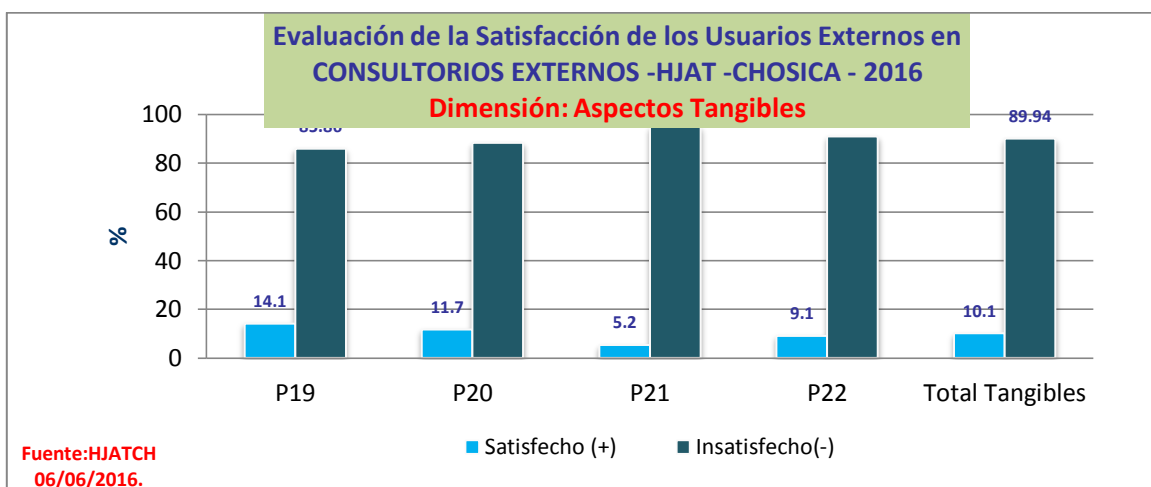
ASPECTOS TANGIBLES, esta dimensión considera las siguientes preguntas:

P19.- ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?

P20.- ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

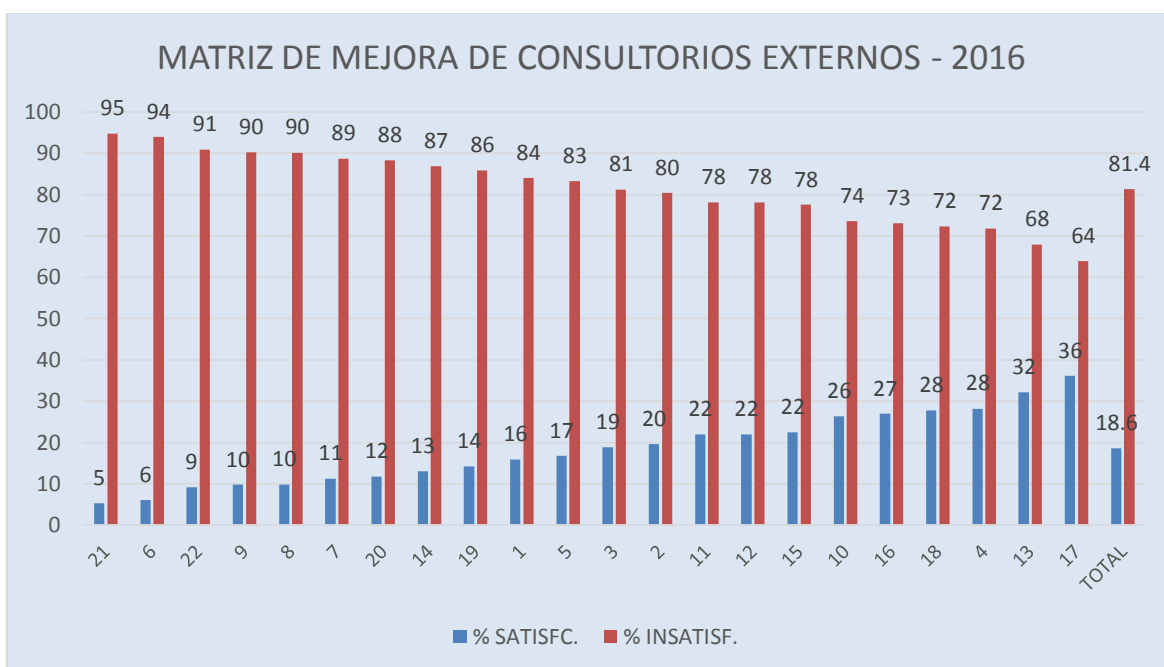
P21.- ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

P22.- ¿El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos?



Esta dimensión muestra una insatisfacción del 89.94% y una satisfacción del 10.1%, la pregunta 21 es la que ha generado mayor insatisfacción se refiere a que si los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (94.78%), seguido de la pregunta N° 22 si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos (90.86%), Las preguntas 19 y 20 se encuentran por debajo del 90%. Los resultados de todas las preguntas se encuentran entre los rangos del 85% y 95% de insatisfacción, teniendo una calificación: Por mejorar.

MATRIZ DE MEJORA.- nos muestra las prioridades a considerar en el plan de mejora, las mismas que ayudarán a la gestión a visualizar los problemas más álgidos desde la percepción del usuario externo.



Siendo que la mayoría de preguntas generaron insatisfacción por encima del 70%, con excepción de las preguntas 13 y 17, es necesario intervenir primero en los que causan mayor insatisfacción.

Los Proyectos y acciones de mejora deben ser considerados de acuerdo a las siguientes prioridades:

a	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
b	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
c	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos
d	Que la atención en farmacia sea rápida
e	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
f	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
g	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
h	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia
i	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes
j	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
k	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
l	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
m	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
n	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención
ñ	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
o	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud
p	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
q	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención
r	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán
s	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención
t	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza
u	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

IV Discusión

De acuerdo a los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación podemos señalar:

Que en el hospital existe una corriente marcada respecto a la atención de los pacientes en consulta externa, viéndose reflejado con un 81.4 % insatisfechos y un 18.6 en satisfechos, declarándose este proceso en **por mejorar**, el cual se describe con las siguientes dimensiones.

La dimensión de fiabilidad muestra el 80.16% de insatisfacción y el 19.8 % de satisfacción, declarándose esta dimensión en **por mejorar**.

La dimensión de capacidad de respuesta muestra el 91.13% de insatisfacción y el 8.9 % de satisfacción, declarándose esta dimensión en **por mejorar**.

La dimensión de seguridad muestra el 74.41% de insatisfacción y el 25.6 % de satisfacción, declarándose esta dimensión en **por mejorar**.

La dimensión de empatía muestra el 75.04% de insatisfacción y el 25 % de satisfacción, declarándose esta dimensión en **por mejorar**.

La dimensión de aspectos tangibles muestra el 89.94 % de insatisfacción y el 10.1 % de satisfacción, declarándose esta dimensión en **por mejorar**.

En el hospital José agurto Tello de Chosica en el año 2014 se realizó una encuesta a los usuarios de consultorios con una muestra de 383 pacientes obteniendo los siguientes resultados 81.4 % insatisfechos y un 18.6 en satisfechos, declarándose este proceso en **por mejorar**, el cual se describe con las siguientes dimensiones.

La dimensión fiabilidad. muestra el 80.16% de insatisfacción y el 19.8% de satisfacción, (**Por mejorar**).

La dimensión capacidad de respuesta muestra que el 91.13% de pacientes están insatisfechos con la atención recibida y solo el 8.9% está satisfecho,, encontrándose todos en un calificativo **por mejorar**.

La dimensión seguridad muestra el 74.41% de pacientes insatisfechos y el 25.6% de pacientes satisfechos, teniendo una calificación **por mejorar**.

La esta dimensión empatía se observa que el 75.04% de pacientes están insatisfechos y solo el 25 % están satisfechos, teniendo una calificación en esta dimensión **por mejorar**.

La dimensión aspectos tangibles muestra una insatisfacción del 89.94% y una satisfacción del 10.1%, teniendo una calificación **por mejorar**.

Se puede demostrar que en la encuesta realizada el año 2014 es igual el resultado a la realizada en el año 2016, demostrando que hasta la fecha de elaboración de este trabajo el hospital no mejora su satisfacción del usuario externo, siendo este trabajo una alternativa de mejora en la atención de calidad a los pacientes y así mejorar la satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica.

V Conclusiones

1.- El objetivo general es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica en el que existe una corriente marcada respecto a la atención de los pacientes en consulta externa, viéndose reflejado con un 81.4 % insatisfechos y un 18.6 en satisfechos, declarándose este proceso en **por mejorar**, el cual se describe con las siguientes dimensiones.

2.- La dimensión de capacidad de respuesta (91.13%) y Aspectos Tangibles (89.94%) son los que generan mayor insatisfacción en el servicio de Consultorios Externos, el resto de dimensiones también se encuentran dentro del calificativo **por mejorar**.

3.- El objetivo específico es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Hospital José Agurto Tello de Chosica, en el que existe una corriente respecto a la atención de los pacientes en consulta externa, viéndose reflejado con 18.6% en satisfechos, declarándose este proceso en **por mejorar**, el cual se describe con las siguientes dimensiones.

4.- La dimensión de seguridad con el 25.6 % y la dimensión de empatía con el 25 % son los que generan mayor satisfacción en el servicio de Consultorios Externos, el resto de dimensiones también se encuentran dentro del calificativo **por mejorar**.

VI Recomendaciones

Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción de Consultorios Externos

- La Dirección Ejecutiva y el Equipo de Gestión deben implementar y equipar los consultorios de acuerdo al nivel de complejidad, así como mejorar el abastecimiento de materiales e insumos necesarios para la atención desde el segundo semestre del año 2017.
- Las Unidades de Estadística, Economía y Seguros deben incorporar mayor número de personal en horas de mayor afluencia de pacientes para agilizar la atención en admisión, caja y SIS (referencia).
- La Unidad de Servicios generales y la jefatura del Consultorios Externos deben gestionar lo necesario para mejorar las condiciones de comodidad y limpieza de los consultorios externos.
- La Jefatura del servicio de Farmacia debe incorporar mayor número de recursos humanos en las horas de mayor afluencia de pacientes para agilizar la atención.
- La Dirección Ejecutiva en coordinación con el Departamento de Apoyo al Diagnostico deben tomar medidas necesarias para la entrega oportuna de los resultados de RX.
- La Administración y la Unidad de Logística deben priorizar el abastecimiento de reactivos suficientes para la demanda de análisis. La jefatura de Laboratorio debe tomar medidas para mejorar la rapidez en la toma de muestra de laboratorio.
- El área de Comunicaciones debe incorporar mayor número de personas que informen y orienten a los pacientes principalmente en horas de mayor afluencia.

- El Departamento de Enfermería debe capacitar al personal de Consultorios Externos a fin de brindar un trato amable, con respeto y paciencia, supervisando la atención.
- El área de Comunicaciones en coordinación con la Jefatura de Consultorios Externos deben mejorar la señalización de los ambientes así como los letreros y flechas, que sirva para orientar a los pacientes.
- El Área de Comunicaciones debe diseñar y elaborar medios de ayuda complementaria a la información que brinda el personal sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa.
- La Dirección Ejecutiva y el Equipo de Gestión deben aperturar mayor número de servicios y ampliar los horarios de los de mayor demanda.
- La atención en Consultorios Externos debe realizarse respetando la programación y la hora de llegada.
- Los médicos deben realizar un examen físico minucioso de acuerdo al problema de salud del paciente.
- Los médicos y profesionales que brindan la atención deben tomarse el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.
- El médico u otro profesional de la salud debe mostrar interés en solucionar el problema de salud que motiva la consulta.
- Adecuar los ambientes para conservar la privacidad del paciente.
- El médico debe explicar sobre el problema de salud o el resultado de la atención al paciente y/o familiar.

- El médico o profesional de la salud debe explicar al paciente los procedimientos y /o análisis que le realizan.
- Las Historias Clínicas deben estar listas en el consultorio y disponible para la atención, si fuera posible entregar al consultorio un día antes.
- El médico debe infundir mayor confianza a sus pacientes.
- El médico debe realizar la retroalimentación en la información que brinda al paciente al dar las indicaciones del tratamiento farmacológico, en la dosis y los efectos adversos.

VII Referencias

Alles, M. (2006). "Dirección Estratégica de Recursos Humanos".

Bunge, M. (1988). La Ciencia, su Método y Filosofía. Editorial Siglo XX.

Chiavenato, I. (2009). "Gestión del Talento Humano"

Congreso de la República. (1983). Constitución Política del Perú. Capítulo II De los Derechos Sociales y Económicos, art. 7º.

Drucker, P. F. (1990). "Gestionando la organización sin ánimo de lucro".

Gerbasi, J.I. y Blanco de Gerbasi, A. (2002). "Diseño de un programa sobre Inteligencia Emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente empleado en una institución financiera". Universidad Alejandro de Humboldt.

Gonzales, R.; Yi, M. y Curiel, L. (2003). "Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas II Parte: Organización y Ejecución de la Investigación."

Márquez y Palacio. (2000). "Presencia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de los grupos de trabajo". Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Ciencias Sociales, Especialidad de Relaciones Industriales.

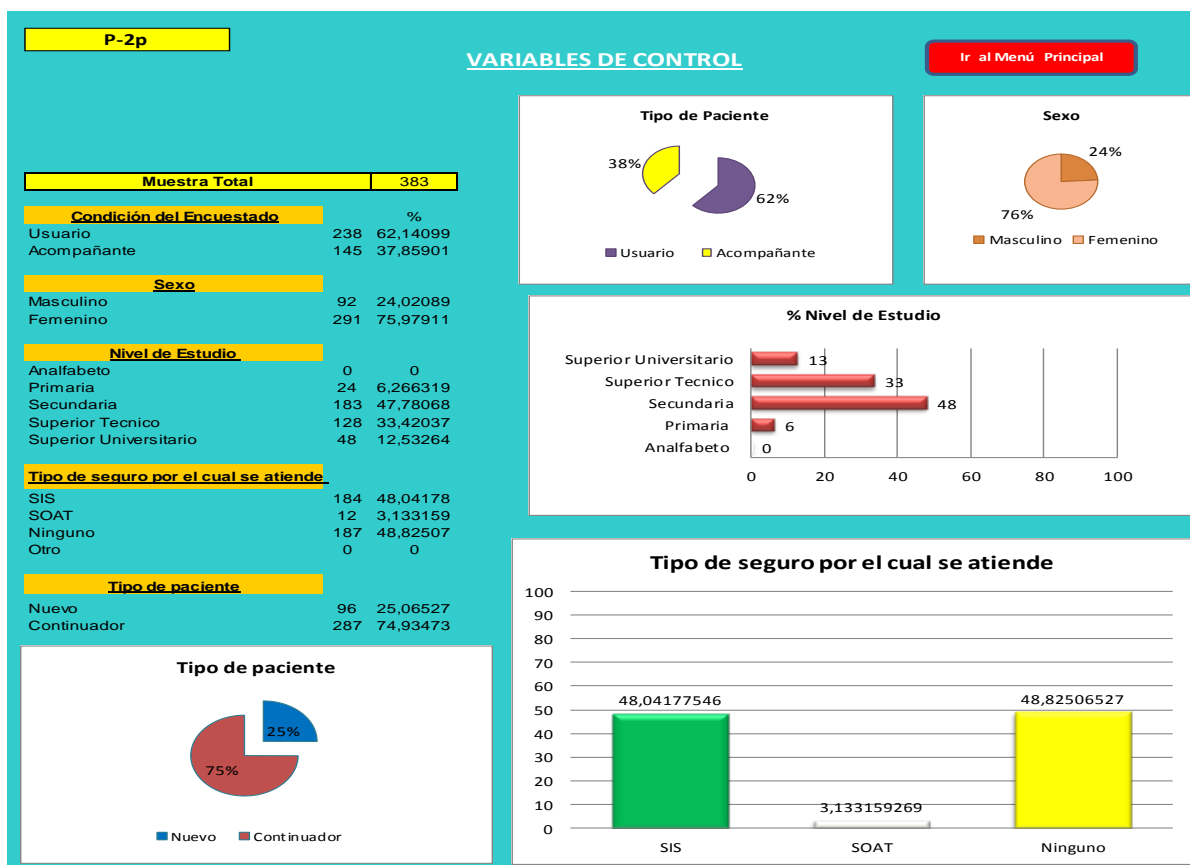
Ministerio de Salud. (2006). "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".RM N° 603-2006/MINSA.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. R.S. N° 004-2013-PCM

Méndez (1997) en el Trabajo titulado: Modelo de liderazgo para gerentes de recursos humanos,

Anexos

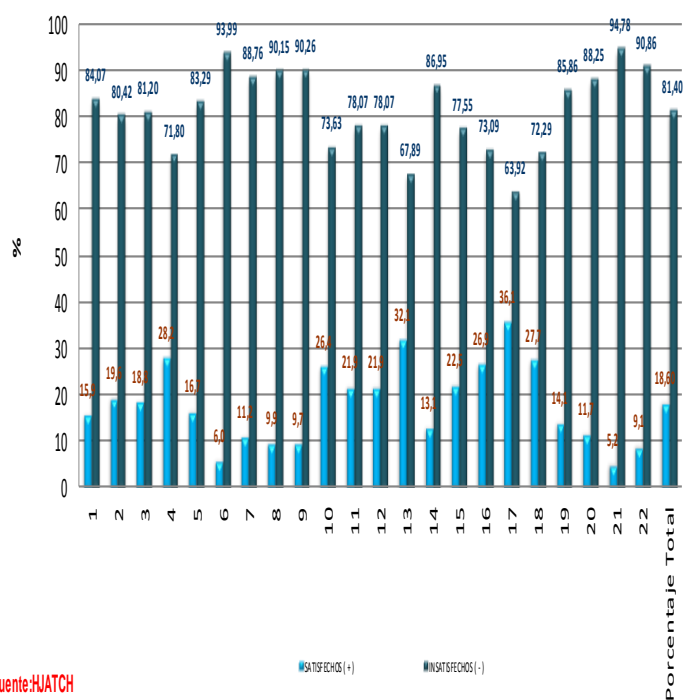
CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	p	0,5
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0,5
Error Estándar	E	0,05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1,96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	1893
	n	383



Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	61	15,9	322	84,07
2	P02	75	19,6	308	80,42
3	P03	72	18,8	311	81,20
4	P04	108	28,2	275	71,80
5	P05	64	16,7	319	83,29
6	P06	23	6,0	360	93,99
7	P07	28	11,2	221	88,76
8	P08	20	9,9	183	90,15
9	P09	34	9,7	315	90,26
10	P10	101	26,4	282	73,63
11	P11	84	21,9	299	78,07
12	P12	84	21,9	299	78,07
13	P13	123	32,1	260	67,89
14	P14	50	13,1	333	86,95
15	P15	86	22,5	297	77,55
16	P16	102	26,9	277	73,09
17	P17	127	36,1	225	63,92
18	P18	87	27,7	227	72,29
19	P19	54	14,1	328	85,86
20	P20	45	11,7	338	88,25
21	P21	20	5,2	363	94,78
22	P22	35	9,1	348	90,86
Porcentaje Total		1483	18,60	6490	81,40

> 60%	Por Mejorar
40 - 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

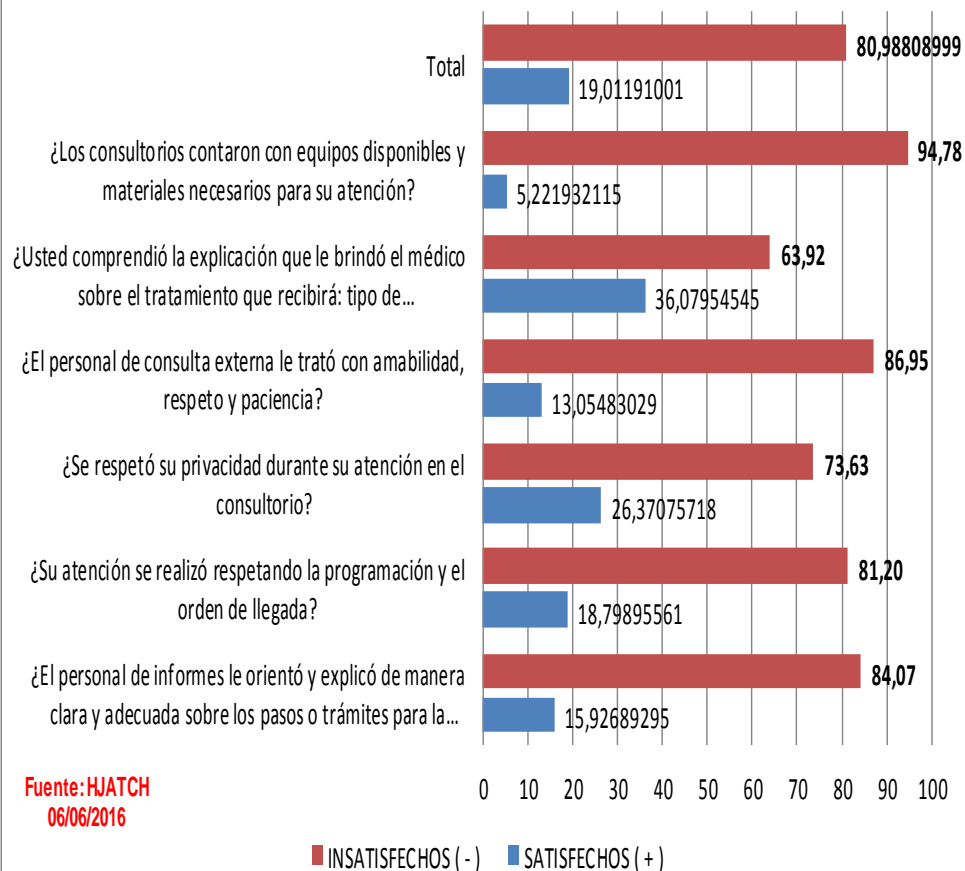
Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud de Nivel II y III SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS- HOSPITAL JAT- CHOSICA - 2016 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN



Fuente: HJATCH
06/06/2016

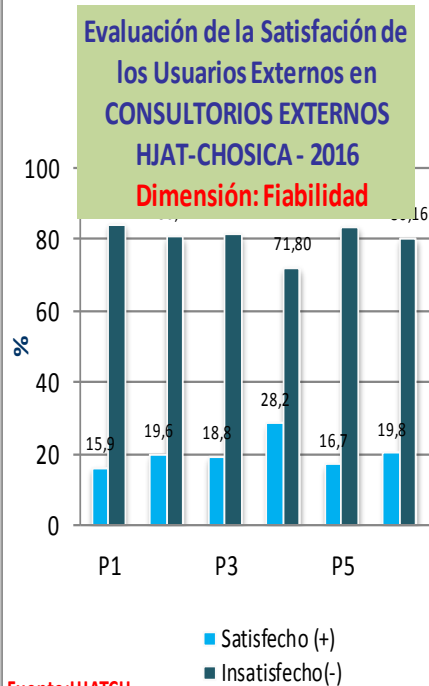
Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)			
		n	%	n	%		
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	61	15,927	322	84,07	> 60%	Por Mejorar
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	72	18,799	311	81,20	40 – 60 %	En Proceso
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	101	26,371	282	73,63	< 40	Aceptable
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	50	13,055	333	86,95		
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	127	36,08	225	63,92		
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	20	5,2219	363	94,78		
Total		431	19,012	1836	80,9881		

Buen Trato

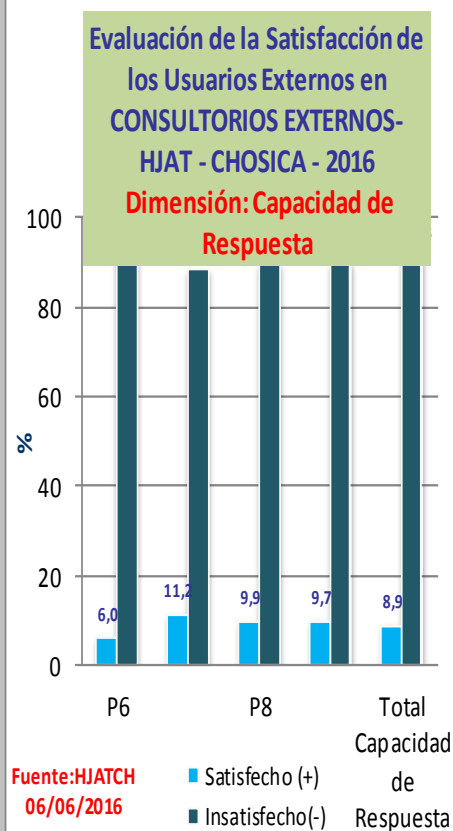


Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	61	15,9	322	84,07
P2	75	19,6	308	80,42
P3	72	18,8	311	81,20
P4	108	28,2	275	71,80
P5	64	16,7	319	83,29
Fiabilidad	380	19,8	1535	80,16
P6	23	6,0	360	93,99
P7	28	11,2	221	88,76
P8	20	9,9	183	90,15
P9	34	9,7	315	90,26
Capacidad de Respuesta	105	8,9	1079	91,13
P10	101	26,4	282	73,63
P11	84	21,9	299	78,07
P12	84	21,9	299	78,07
P13	123	32,1	260	67,89
Seguridad	392	25,6	1140	74,41
P14	50	13,1	333	86,95
P15	86	22,5	297	77,55
P16	102	26,9	277	73,09
P17	127	36,1	225	63,92
P18	87	27,7	227	72,29
Empatia	452	25,0	1359	75,04
P19	54	14,1	328	85,86
P20	45	11,7	338	88,25
P21	20	5,2	363	94,78
P22	35	9,1	348	90,86
Aspectos Tangibles	154	10,1	1377	89,94
PORCENTAJE TOTAL	1483	18,6	6490	81,40

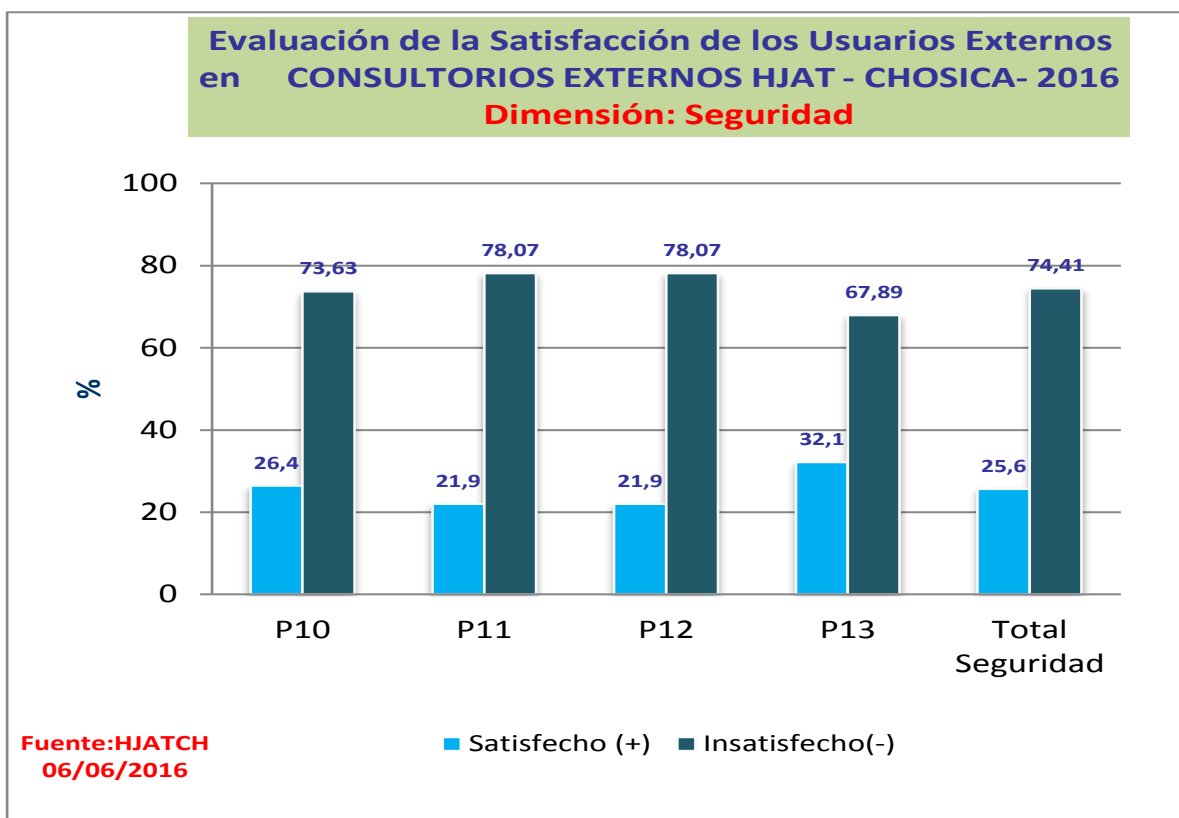
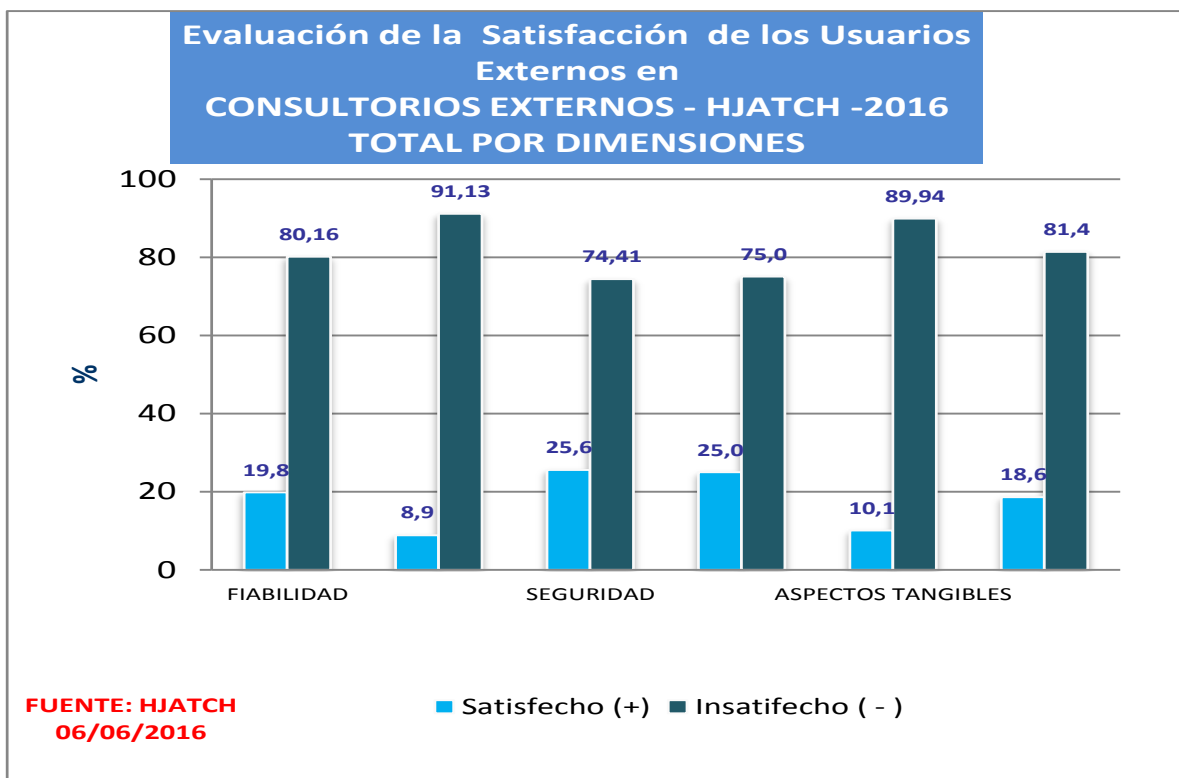
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	19,8	80,16
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,9	91,13
SEGURIDAD	25,6	74,41
EMPATIA	25,0	75,0
ASPECTOS TANGIBLES	10,1	89,94
TOTAL DIMENSIONES	18,6	81,4

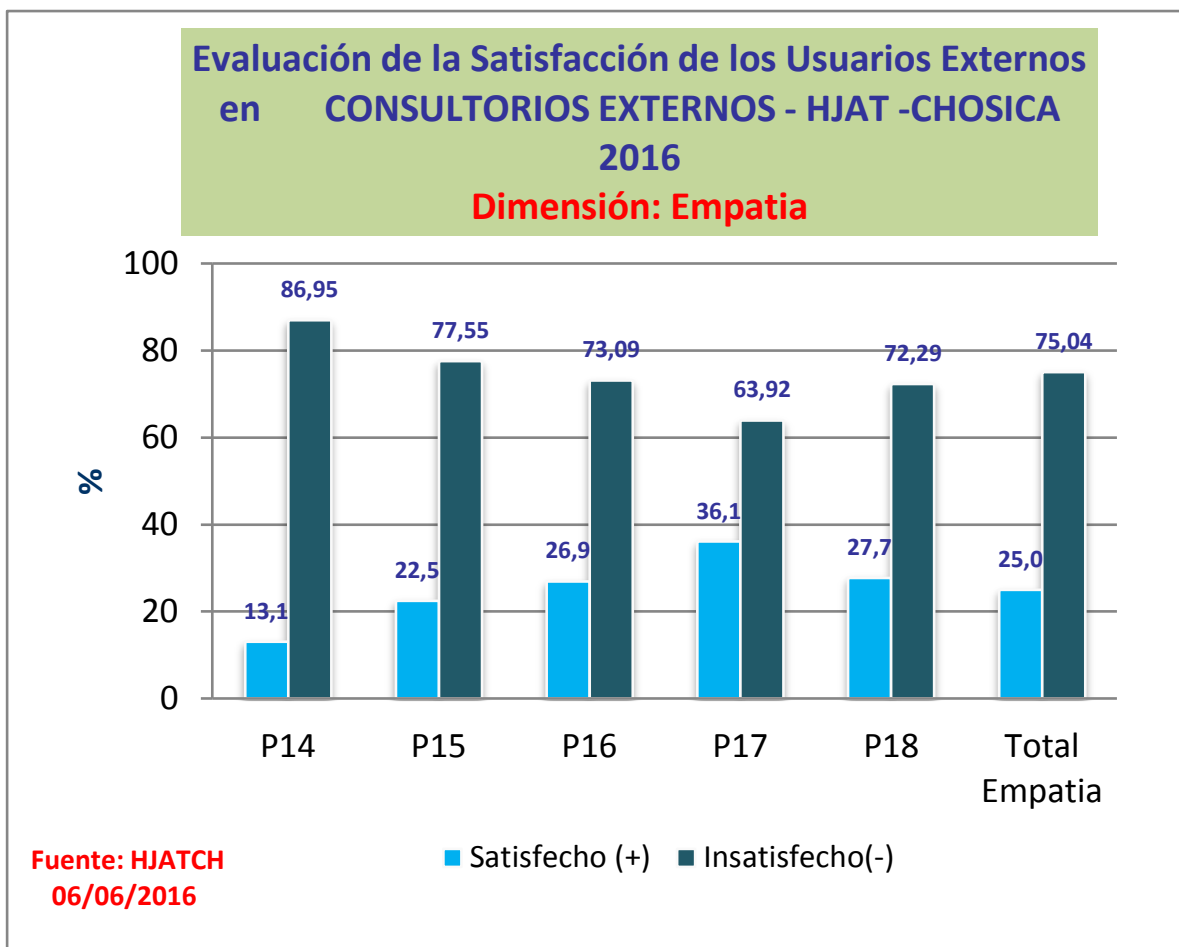
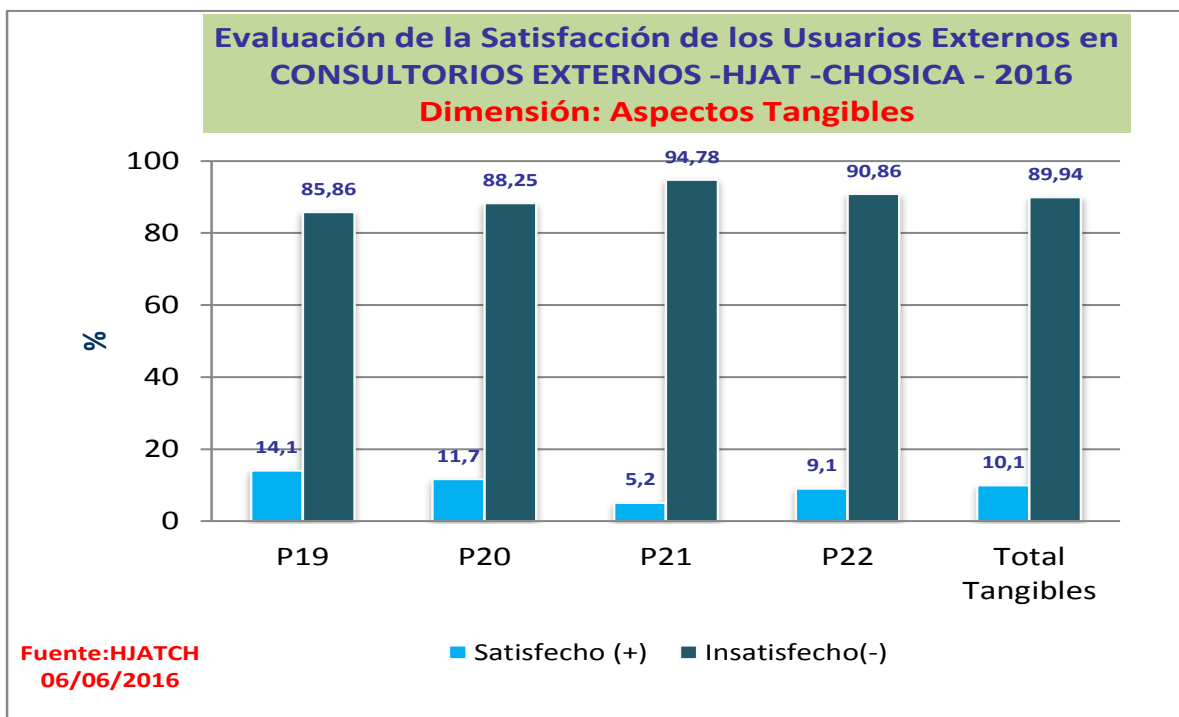


Fuente: HJATCH
06/06/2016



Fuente: HJATCH
06/06/2016





INSTRUMENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS SERVQUAL MODIFICADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (Nivel - III - II)

P-1p

DISA/DIRESA/GERESA:

NOMBRE Y CATEGORÍA DEL E.E.S.: HOSPITAL JOSÉ AGUIRTO TELLO DE CHOSICA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA()

Ir al Menú Principal

Nº de Encuesta	Fecha de Aplicación de la Encuesta	Horario de la Encuesta	Condición del Encuestado (varios (1) Acampaña (2))	Edad en años (1)(12)	Sexo (M(1)F(2))	Nivel de Estudio Primario (1) Secundario (2) Superior (3) Superior (4) Universitario (5)	¿Tipo de seguro por el cual lo atiende? SUS (1) SANC (2) Seguro (3) Otro (4)	Tipo de paciente Nuevo (1), Continuar (2)	Especialidad donde fue atendido	EXPECTATIVAS										PERCEPCIONES										Hora Final																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
										E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20		E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40	E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55	E56	E57	E58	E59	E60	E61	E62	E63	E64	E65	E66	E67	E68	E69	E70	E71	E72	E73	E74	E75	E76	E77	E78	E79	E80	E81	E82	E83	E84	E85	E86	E87	E88	E89	E90	E91	E92	E93	E94	E95	E96	E97	E98	E99	E100	E101	E102	E103	E104	E105	E106	E107	E108	E109	E110	E111	E112	E113	E114	E115	E116	E117	E118	E119	E120	E121	E122	E123	E124	E125	E126	E127	E128	E129	E130	E131	E132	E133	E134	E135	E136	E137	E138	E139	E140	E141	E142	E143	E144	E145	E146	E147	E148	E149	E150	E151	E152	E153	E154	E155	E156	E157	E158	E159	E160	E161	E162	E163	E164	E165	E166	E167	E168	E169	E170	E171	E172	E173	E174	E175	E176	E177	E178	E179	E180	E181	E182	E183	E184	E185	E186	E187	E188	E189	E190	E191	E192	E193	E194	E195	E196	E197	E198	E199	E200	E201	E202	E203	E204	E205	E206	E207	E208	E209	E210	E211	E212	E213	E214	E215	E216	E217	E218	E219	E220	E221	E222	E223	E224	E225	E226	E227	E228	E229	E230	E231	E232	E233	E234	E235	E236	E237	E238	E239	E240	E241	E242	E243	E244	E245	E246	E247	E248	E249	E250	E251	E252	E253	E254	E255	E256	E257	E258	E259	E260	E261	E262	E263	E264	E265	E266	E267	E268	E269	E270	E271	E272	E273	E274	E275	E276	E277	E278	E279	E280	E281	E282	E283	E284	E285	E286	E287	E288	E289	E290	E291	E292	E293	E294	E295	E296	E297	E298	E299	E300	E301	E302	E303	E304	E305	E306	E307	E308	E309	E310	E311	E312	E313	E314	E315	E316	E317	E318	E319	E320	E321	E322	E323	E324	E325	E326	E327	E328	E329	E330	E331	E332	E333	E334	E335	E336	E337	E338	E339	E340	E341	E342	E343	E344	E345	E346	E347	E348	E349	E350	E351	E352	E353	E354	E355	E356	E357	E358	E359	E360	E361	E362	E363	E364	E365	E366	E367	E368	E369	E370	E371	E372	E373	E374	E375	E376	E377	E378	E379	E380	E381	E382	E383	E384	E385	E386	E387	E388	E389	E390	E391	E392	E393	E394	E395	E396	E397	E398	E399	E400	E401	E402	E403	E404	E405	E406	E407	E408	E409	E410	E411	E412	E413	E414	E415	E416	E417	E418	E419	E420	E421	E422	E423	E424	E425	E426	E427	E428	E429	E430	E431	E432	E433	E434	E435	E436	E437	E438	E439	E440	E441	E442	E443	E444	E445	E446	E447	E448	E449	E450	E451	E452	E453	E454	E455	E456	E457	E458	E459	E460	E461	E462	E463	E464	E465	E466	E467	E468	E469	E470	E471	E472	E473	E474	E475	E476	E477	E478	E479	E480	E481	E482	E483	E484	E485	E486	E487	E488	E489	E490	E491	E492	E493	E494	E495	E496	E497	E498	E499	E500	E501	E502	E503	E504	E505	E506	E507	E508	E509	E510	E511	E512	E513	E514	E515	E516	E517	E518	E519	E520	E521	E522	E523	E524	E525	E526	E527	E528	E529	E530	E531	E532	E533	E534	E535	E536	E537	E538	E539	E540	E541	E542	E543	E544	E545	E546	E547	E548	E549	E550	E551	E552	E553	E554	E555	E556	E557	E558	E559	E560	E561	E562	E563	E564	E565	E566	E567	E568	E569	E570	E571	E572	E573	E574	E575	E576	E577	E578	E579	E580	E581	E582	E583	E584	E585	E586	E587	E588	E589	E590	E591	E592	E593	E594	E595	E596	E597	E598	E599	E600	E601	E602	E603	E604	E605	E606	E607	E608	E609	E610	E611	E612	E613	E614	E615	E616	E617	E618	E619	E620	E621	E622	E623	E624	E625	E626	E627	E628	E629	E630	E631	E632	E633	E634	E635	E636	E637	E638	E639	E640	E641	E642	E643	E644	E645	E646	E647	E648	E649	E650	E651	E652	E653	E654	E655	E656	E657	E658	E659	E660	E661	E662	E663	E664	E665	E666	E667	E668	E669	E670	E671	E672	E673	E674	E675	E676	E677	E678	E679	E680	E681	E682	E683	E684	E685	E686	E687	E688	E689	E690	E691	E692	E693	E694	E695	E696	E697	E698	E699	E700	E701	E702	E703	E704	E705	E706	E707	E708	E709	E710	E711	E712	E713	E714	E715	E716	E717	E718	E719	E720	E721	E722	E723	E724	E725	E726	E727	E728	E729	E730	E731	E732	E733	E734	E735	E736	E737	E738	E739	E740	E741	E742	E743	E744	E745	E746	E747	E748	E749	E750	E751	E752	E753	E754	E755	E756	E757	E758	E759	E760	E761	E762	E763	E764	E765	E766	E767	E768	E769	E770	E771	E772	E773	E774	E775	E776	E777	E778	E779	E780	E781	E782	E783	E784	E785	E786	E787	E788	E789	E790	E791	E792	E793	E794	E795	E796	E797	E798	E799	E800	E801	E802	E803	E804	E805	E806	E807	E808	E809	E810	E811	E812	E813	E814	E815	E816	E817	E818	E819	E820	E821	E822	E823	E824	E825	E826	E827	E828	E829	E830	E831	E832	E833	E834	E835	E836	E837	E838	E839	E840	E841	E842	E843	E844	E845	E846	E847	E848	E849	E850	E851	E852	E853	E854	E855	E856	E857	E858	E859	E860	E861	E862	E863	E864	E865	E866	E867	E868	E869	E870	E871	E872	E873	E874	E875	E876	E877	E878	E879	E880	E881	E882	E883	E884	E885	E886	E887	E888	E889	E890	E891	E892	E893	E894	E895	E896	E897	E898	E899	E900	E901	E902	E903	E904	E905	E906	E907	E908	E909	E910	E911	E912	E913	E914	E915	E916	E917	E918	E919	E920	E921	E922	E923	E924	E925	E926	E927	E928	E929	E930	E931	E932	E933	E934	E935	E936	E937	E938	E939	E940	E941	E942	E943	E944	E945	E946	E947	E948	E949	E950	E951	E952	E953	E954	E955	E956	E957	E958	E959	E960	E961	E962	E963	E964	E965	E966	E967	E968	E969	E970	E971	E972	E973	E974	E975	E976	E977	E978	E979	E980	E981	E982	E983	E984	E985	E986	E987	E988	E989	E990	E991	E992	E993	E994	E995	E996	E997	E998	E999	E1000	E1001	E1002	E1003	E1004	E1005	E1006	E1007	E1008	E1009	E1010	E1011	E1012	E1013	E1014	E1015	E1016	E1017	E1018	E1019	E1020	E1021	E1022	E1023	E1024	E1025	E1026	E1027	E1028	E1029	E1030	E1031	E1032	E1033	E1034	E1035	E1036	E1037	E1038	E1039	E1040	E1041	E1042	E1043	E1044	E1045	E1046	E1047	E1048	E1049	E1050	E1051	E1052	E1053	E1054	E1055	E1056	E1057	E1058	E1059	E1060	E1061	E1062	E1063	E1064	E1065	E1066	E1067	E1068	E1069	E1070	E1071	E1072	E1073	E1074	E1075	E1076	E1077	E1078	E1079	E1080	E1081	E1082	E1083	E1084	E1085	E1086	E1087	E1088	E1089	E1090	E1091	E1092	E1093	E1094	E1095	E1096	E1097	E1098	E1099	E1100	E1101	E1102	E1103	E1104	E1105	E1106	E1107	E1108	E1109	E1110	E1111	E1112	E1113	E1114	E1115	E1116	E1117	E1118	E1119	E1120	E1121	E1122	E1123	E1124	E1125	E1126	E1127	E1128	E1129	E1130	E1131	E1132	E1133	E1134	E1135	E1136	E1137	E1138	E1139	E1140	E1141	E1142	E1143	E1144	E1145	E1146	E1147	E1148	E1149	E1150	E1151	E1152	E1153	E1154	E1155	E1156	E1157	E1158	E1159	E1160	E1161	E1162	E1163	E1164	E1165	E1166	E1167	E1168	E1169	E1170	E1171	E1172	E1173	E1174	E1175	E1176	E1177	E1178	E1179	E1180	E1181	E1182	E1183	E1184	E1185	E1186	E1187	E1188	E1189	E1190	E1191	E1192	E1193	E1194	E1195	E1196	E1197	E1198	E1199	E1200	E1201	E1202	E1203	E1204	E1205	E1206	E1207	E1208	E1209	E1210	E1211	E1212	E1213	E1214	E1215	E1216	E1217	E1218	E1219	E1220	E1221	E1222	E1223	E1224	E1225	E1226	E1227	E1228	E1229	E1230	E1231	E1232	E1233	E1234	E1235	E1236	E1237	E1238	E1239	E1240	E1241	E1242	E1243	E1244	E1245	E1246	E1247	E1248	E1249	E1250	E1251	E1252	E1253	E1254	E1255	E1256	E1257	E1258	E1259	E1260	E1261	E1262	E1263	E1264	E1265	E1266	E1267	E1268	E1269	E1270	E1271	E1272	E1273	E1274	E1275	E1276	E1277	E1278	E1279	E1280	E1281	E1282	E1283	E1284	E1285	E1286	E1287	E1288	E1289	E1290	E1291	E1292	E1293	E1294	E1295	E1296	E1297	E1298	E1299	E1300	E1301	E1302	E1303	E1304	E1305	E1306	E1307	E1308	E1309	E1310	E1311	E1312	E1313	E1314	E1315	E1316	E1317	E1318	E1319	E1320	E1321	E1322	E1323	E1324	E1325	E1326	E1327	E1328	E1329	E1330	E1331	E1332	E1333	E1334	E1335	E1336	E1337	E1338	E1339	E1340	E1341	E1342	E1343	E1344	E1345	E1346	E1347	E1348	E1349	E1350	E1351	E1352	E1353	E1354	E1355	E1356	E1357	E1358	E1359	E1360	E1361	E1362	E1363	E1364	E1365	E1366	E1367	E1368	E1369	E1370	E1371	E1372	E1373	E1374	E1375	E1376	E1377	E1378	E1379	E1380	E1381	E1382	E1383	E1384	E1385	E1386	E1387	E1388	E1389	E1390	E1391	E1392	E1393	E1394	E1395	E1396	E1397	E1398	E1399	E1400	E1401	E1402	E1403	E1404	E1405	E1406	E1407	E1408	E1409	E1410	E1411	E1412



Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016

PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
VARIABLE: Satisfacción del usuario externo				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuáles es el nivel de satisfacción del usuario externo de consultorios externos en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO: ¿Cómo se determinara el problema específico de la problemática existente que es la insatisfacción de los usuarios externos que se atienden en consultorios externos del Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de consultorios externos del Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención en el servicio de consultorios externos del Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica</p>	<p>a) Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p> <p>b) Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p> <p>c) Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p> <p>d) Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p> <p>e) Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica, 2016</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA:</p> <p>a) FIABILIDAD: Capacidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.</p> <p>b) CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.</p> <p>c) SEGURIDAD: Conocimientos y conocimientos mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.</p> <p>d) EMPATIA: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.</p> <p>e) ASPECTOS TANGIBLES: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	<p>1) El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pases o trámites para la atención en consulta externa</p> <p>2) El médico lo atendió en el horario programado</p> <p>3) Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</p> <p>4) Su historia clínica se encontró disponible para su atención</p> <p>5) Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad</p> <p>6) La atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida</p> <p>7) La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida</p> <p>8) La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida</p> <p>9) La atención en farmacia fue rápida</p> <p>10) Se respetó su prioridad durante su atención en el consultorio</p> <p>11) El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema por el problema de salud por el cual fue atendido</p> <p>12) El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas</p> <p>13) El médico que le ha atendido le inspiró confianza</p> <p>14) El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>15) El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud</p> <p>16) El médico le ha explicado a usted o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención</p> <p>17) El médico le ha explicado a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos</p> <p>18) El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán</p> <p>19) Los cartones, letreros o flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes</p> <p>20) La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes</p> <p>21) Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p> <p>22) El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos</p>	<p>7= Totalmente de acuerdo</p> <p>6= De acuerdo</p> <p>5= Parcialmente de acuerdo</p> <p>4= Indiferente</p> <p>3= Parcialmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo</p>	<p>> a 60 % por mejorar</p> <p>de 40 a 60 % en proceso</p> <p>< a 40% aceptable</p>		

Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos en el hospital Jose Agurto Tello de Chosica, 2016

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
ENFOQUE : Cuantitativo	Poblacion: 88,289 atenciones en consultorios externos	<p>La Técnica: Es la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los EESS y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad, cabe señalar que esta Guía Técnica es aprobada por R.M.Nº 527-2011/MINSA.</p> <p>El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio denominado SERVQUAL(Quality Service), de Ficha técnica del instrumento SERVQUAL</p> <p>Nombre del instrumento: SERVQUAL</p> <p>Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry</p> <p>Procedencia: Estados Unidos</p> <p>Año: 1985</p>	Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel.
TIPO : Básico	Tipo de muestreo : No probabilístico		
DISEÑO : No experimental	Tamaño de muestra : 383 pacientes atendidos en consultorios externos		
Transversal			
Descriptivo			
			Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre Percepciones (P) y las Expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado.
			Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROJAS FERNANDEZ EDISON

D.N.I. : 08499060

Domicilio : Calle Libertad Mz 41 - Lot. 8 - Los Olivos

Teléfono : Fijo : 5312027 Móvil : 998058495

E-mail : escanedi@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALVA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROJAS FERNANDEZ EDISON

Título de la tesis:

SATISFACCION del usuario externa del servicio de consultorios externos en el Hospital Jose Aguirre Tello de Chosica - 2016

Año de publicación : 2016

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha: 17/08/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Shis
Munoz
1033-18*

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto Bueno
para tesis

Yo, Edison Rojas Fernandez
(Nombres y apellidos del solicitante)

..... con DNI N.º 08499060

domicilio en Calle Libertad Mz 11- Lote 8, Los Olivos

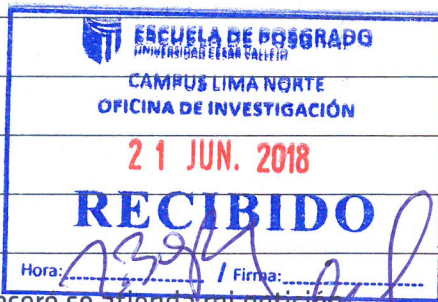
en mi condición de del alumno(a)
(Padre/madre/apoderado/tutor)

..... con código de alumno o código de matrícula N.º 2131023473

de la Escuela Profesional de Gestión de los Servicios de Salud recurro a
su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

El Visto Bueno para tesis

(explica con claridad el asunto)



Por lo expuesto, agradeceré se atienda mi petición

Lima, 09 de Junio de 2018

Anexos:

- A.
- B.
- C.
- D.

[Signature]
Firma del solicitante



“Satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos en el Hospital José Agurto Tello de Chosica - 2015”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:
Eco. Edison Rojas Fernández

ASESORA:
Dra. Paula Liza Dubois

Resumen de coincidencias

18 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad...	3 %
2	Entregado a Universidad...	2 %
3	www.eurmed.net	2 %
4	www.agubemamental...	1 %
5	www.geaticpolis.com	1 %
6	hospitalsl.gov.pe	1 %
7	www.bibliotecas.cu	1 %
8	ec8b15c0ef431156...	1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Paula Viviana Liza Dubois, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Satisfacción del usuario externo del servicio de consultorios externos en el hospital José Agurto Tello de Chosica, 2016”** del estudiante **Edison Rojas Fernández**; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el 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.

Lima, 22 de Setiembre del 2017

Paula Viviana Liza Dubois

DNI: 08485754