



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo en el Departamento de
Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional
Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión
Huancayo – 2018**

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

AUTORA:

Br. Cairampoma Silva, Patsy Karem

ASESOR:

Mg. Felen Hinostroza, Daniel Roque

SECCION:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dra. Rios Cataño Claudia
PRESIDENTA

.....
Dr. Zapata Rojas Jean Karlo
SECRETARIO

.....
Mg. Felen Hinostroza Daniel Roque
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la Fortaleza en los momentos de flaqueza, seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

A mi madre Susana quien me apoyo incondicionalmente.

A mi futuro esposo German por ser mi inspiración y motor para poder superarme cada día más.

Patsy Karem

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de realizar mis estudios de maestría.

A mi asesor Mg. Daniel Roque, Felen Hinostroza, por sus sugerencias y el aporte invaluable y en mi formación como investigadora.

A los usuarios del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación por brindarme las facilidades e información para el desarrollo de esta investigación.

A los docentes de la maestría por transmitirme sus conocimientos durante el transcurso de la maestría.

La Autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del “Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2018”, con la finalidad de identificar la variable satisfacción del usuario. En el capítulo I se describe la introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivo. El capítulo II contiene el método, diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. El capítulo III contiene los resultados, análisis descriptivo, resultado del objetivo general, resultado de los objetivos específicos. El capítulo IV contiene la discusión. El capítulo V contiene las discusiones. El capítulo VI contiene las recomendaciones. El capítulo VII contiene las referencias. Por ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivo	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de la Investigación	28
2.2. Variables, Operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31

2.4.	Técnicas e instrumentos recolección de datos, variables y confiabilidad	32
2.5.	Métodos de análisis de datos	35
2.6.	Aspectos Eticos	35
III.	RESULTADOS	36
3.1.	Analisis descriptivo	36
3.2.	Contrastación de hipótesis	48
IV.	DISCUSIÓN	61
V.	CONCLUSIONES	64
VI.	RECOMENDACIONES	66
VII.	BIBLIOGRAFÍA	68
	ANEXOS	71
	Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
	Anexo N° 02: Operacionalizacion de variable	
	Anexo N° 03: Instrumento	
	Anexo N° 04: Matriz de validacion del instrumento	
	Anexo N° 05: Consentimiento	
	Anexo N° 06: Base de datos vadidez y confiabilidad del instrumento	
	Anexo N° 07: Base de datos general	
	Anexo N° 08: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribucion de frecuencias de la variable satisfaccion de usuarios externo del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	36
Tabla 2: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de fiabilidad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	37
Tabla 3: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de capacidad de respuesta en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	38
Tabla 4: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de seguridad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	39
Tabla 5: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de empatia en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	40
Tabla 6: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de aspectos tangibles en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	41
Tabla 7: Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de condición en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	42
Tabla 8: Distribucion de frecuencias de la variable de edad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	43
Tabla 9: Distribucion de frecuencias de la variable de sexo en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	44
Tabla 10: Distribucion de frecuencias de la variable nivel de estudio en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	45
Tabla 11: Distribucion de frecuencias de la variable tipo de seguro en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	46
Tabla 12: Distribucion de frecuencias de la variable tipo de usuario del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Variable satisfacción del usuario externo	37
Figura 2: Variable dimension de fiabilidad	38
Figura 3: Variable dimension de capacidad de respuesta	39
Figura 4: Variable de dimensión de seguridad	40
Figura 5: Variable dimension de empatía	41
Figura 6: Variable dimension de aspectos tangibles	42
Figura 7: Variable condición	43
Figura 8: Variable edad - Histograma	44
Figura 9: Variable sexo	45
Figura 10: Variable nivel de estudio	46
Figura 11: Variable tipo de seguro	47
Figura 12: Variable tipo de usuario	48

“Satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2018”

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo principal de identificar la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2018.

El método de estudio es de tipo no experimental de nivel descriptivo simple para esta investigación se optó por el modelo de Donabedian quien resalta siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, la población estuvo conformado por los usuarios externos que acuden al Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, en la cual se tomó una muestra representativa de 324 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario previamente validado por juicio de expertos y una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,864.

Como resultado general se identifica que la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión es: Muy satisfecho 43,8%, satisfecho 29,9%, poco satisfecho 13,3%, poco insatisfecho 8,6% e indiferente 4,3%, se identifica que, según las dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: la dimensión humana según edad de 18 a 44 años con el 35% como bueno. En la dimensión técnico científico el porcentaje elevado se identificó en los usuarios no referidos con el 36,9% como bueno. En la dimensión entorno se identifica el porcentaje elevado en la edad de 18 a 44 años con el 28,8% como muy buena.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, Departamento Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, dimensiones.

"Satisfaction of the external user in the Department of Physical Medicine and Rehabilitation of the Regional Hospital Teaching Clinical Surgical Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2018"

ABSTRACT

This research was conducted with the main objective of identifying the satisfaction of the external user in the Department of Physical Medicine and Rehabilitation of the Regional Hospital Teaching Clinical Surgical Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2018.

The method of study is a non-experimental type of simple descriptive level for this research was chosen by the model of Donabedian who highlights the following dimensions: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible Aspects, the population was made up of external users who they go to the Department of Physical Medicine and Rehabilitation of the Regional Hospital Teaching Clinical Surgical Daniel Alcides Carrión Huancayo, in which a representative sample of 324 users was taken. The technique used was the survey and the instrument is the questionnaire previously validated by expert judgment and a reliability of Cronbach's Alpha of 0.864.

As a general result, it is identified that the satisfaction of the external user in the Department of Physical Medicine and Rehabilitation of the Regional Hospital Teaching Clinic Surgical Daniel Alcides Carrión is: Very satisfied 43.8%, satisfied 29.9%, little satisfied 13.3%, little dissatisfied 8.6% and indifferent 4.3%, it is identified that, according to the dimensions of quality of care, the high percentage is found in: the human dimension according to age from 18 to 44 years with 35% as good. In the scientific-technical dimension, the high percentage was identified in the non-referred users with 36.9% as good. In the environment dimension, the high percentage in the age of 18 to 44 years is identified with 28.8% as very good.

Keywords: Satisfaction of the external user, Department of Physical Medicine and Rehabilitation, Regional Hospital Teaching Clinical Surgical Daniel Alcides Carrión Huancayo, dimensions.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud (SNS), que se involucra a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello podemos decir que la satisfacción es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, disminuyendo los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras que se pueden estar evaluando regularmente para lograr mejoras en cuanto a su calidad.¹

El desafío para los líderes del sector sanitario es idear e instrumentar sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes, uno de los problemas con la palabra satisfacción es que tiene un significado distinto para cada persona por lo general está relacionado con eficiencia cuidados y eficacia.²

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al paciente, impulsando fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional, que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejora continua de la calidad y la satisfacción.

Desde aquella época, el Ministerio de Salud (MINSA) ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario, empero su cristalización, como praxis regular, permanente e inmensa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío.³

El MINSA en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en salud a nivel nacional.⁴ Sin embargo, hasta la actualidad en los establecimientos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión no se ha implementado este sistema orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud que brinda.

El Departamento de Medicina Física y Rehabilitación es una unidad orgánica que se encarga del diagnóstico, prevención y tratamiento de los pacientes con limitaciones funcionales agudas o crónicas, que se presentan como resultado de enfermedades o lesiones. Actualmente el departamento de Medicina Física y Rehabilitación se ve afectado debido al incremento continuo de los usuarios, ocasionando el incremento poblacional, lo cual no permite satisfacer las necesidades y demandas del usuario de consulta externa.

Frente al sentir de los usuarios es que este trabajo de investigación consideró la necesidad de determinar la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, considerando la dimensión humana , técnico- científica y del entorno de calidad, información que fue obtenida a través de encuestas confiables y validas, método que en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la satisfacción en la atención de los servicios de salud .

1.2. Trabajos previos

Coloma A.⁵ en su investigación “Niveles de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Andrade Marin (SUHCAM) y Diseño de un programa de Gestión de Calidad“realizada en Ecuador, encontró los siguientes resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios del SUHCAM:

satisfactorios 44%, medianamente satisfactorios 46,67% insatisfactorios 11,33%. En conclusión existen varios elementos que ocasionan un bajo nivel de satisfacción principalmente la falta de información, escasez de insumos médicos, tiempos de espera prolongados, mal trato a los usuarios. Para promover un cambio se proporciona un documento marco para los servicios de urgencias de similares características que el Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM).

Ortiz R.⁶ elaboró la investigación “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000”. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que prestaba los servicios.

Ramírez T.⁷ realizó el trabajo de investigación en salud titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios”, estudio que estuvo basado en la información de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994. El objetivo de este trabajo fue el de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México. La información analizada forma parte de la Encuesta Nacional de Salud II del año 1994 en 3324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Dentro de los resultados se encontró que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala.

Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de mejoría en su salud (11,7%); en tanto a los motivos de mala calidad fueron: los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11, 7%).los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%).Las conclusiones de este estudio expresan que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de atención de salud.

Rojas E.⁸ realizó la investigación sobre la Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque ,2014".El autor planteó como objetivo el de identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del hospital I Naylamp, EsSalud- Chiclayo durante el periodo abril-junio 2014.El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario de Marshall GN and Hanges Rd(1994).Los resultados mostraron que existen un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60%, de esta manera se llegó a la conclusión que los usuarios tuvieron gran dificultad para acceder a la consulta a dicho establecimiento.

Espinoza J.⁹ En la investigación titulada "Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado

para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. Asimismo, los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=49$). La conclusión final fue que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho.

Fernández, E.¹⁰ En el estudio para optar el grado de especialista de Medicina Integral y Gestión de salud titulado “Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003, nos presenta un trabajo de tipo observacional, descriptivo, transversal que tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario de los consultorios del Hospital Militar Geriátrico durante el primer trimestre del año 2003. Se realizó un muestreo estratificado con fijación proporcional en función del peso relativo de los usuarios de cada uno de los estratos. Se aplicaron 400 encuestas en cinco formatos diferentes para ser aplicados a usuarios nuevos y continuadores antes y después de la consulta, para evaluar la infraestructura, la información y la capacitación que ofrece el servicio mediante videos y Charlas”. Dentro de las conclusiones más importantes destacan que en promedio el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es el tiempo de espera. La mayor parte de los que aprueban los servicios tienen una instrucción secundaria mientras los que tienen primaria no refieren deficiencia alguna.

Alva E.¹¹ Desarrolló un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada “Nivel de Satisfacción del

usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla- 2002”, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Medica Naval, mediante satisfechos 33,7% y el 9,8% insatisfechos. Entre las conclusiones se presentó un nivel de satisfacción de los usuarios ambulatorios atendidos en la Posta médica Naval. Finalmente se destaca el tiempo que el profesional le brindo para contestar sus dudas o preguntas y el respeto a la privacidad que alcanzó el mayor grado de satisfacción.

Urquiaga D.¹² Realizó la investigación “Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II-Cajamarca 2000”. El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encantada- Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones identificadas en este estudio fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumento y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

La Unidad de gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho¹³, realizó una investigación sobre satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de su hospital en el 2014. En la dimensión de fiabilidad se puede observar que existe una insatisfacción del 78.69%. En la dimensión Seguridad se puede observar que existe una insatisfacción del 76.68%. En la dimensión Empática obtuvieron el 77.33% de insatisfechos. En lo referente a Aspectos tangibles tenemos un 74.85% de insatisfechos. En conclusión, de acuerdo a lo observado la dimensión de fiabilidad es la que presenta mayor

insatisfacción relacionado a la insuficiente comunicación del médico a los pacientes y familiares; seguido de la dimensión de empatía demostrando la insatisfacción en la atención que brinda el médico.

Diaz T¹⁴. Realizó una investigación sobre la “Satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano de Huancayo”. Se consideró a toda la población por lo tanto la muestra es universal (90 personas), los resultados globales obtenidos fueron 70.6% de satisfacción total, en las dimensiones fiabilidad 70%, seguridad 80.83%, empatía 73.06%; siendo el de mayor insatisfacción con 43.89% la dimensión capacidad de respuesta. La conclusión determino que el nivel de satisfacción del usuario es extremadamente alto con 66.7%. Sin embargo, se implemento un plan de mejorar en algunos indicadores con menor grado de satisfacción.

Lazaro M.¹⁵ Realizó la investigación titulada “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2016”. Respecto a la metodología corresponde un estudio descriptivo simple, transversal, siendo la variable la satisfacción del usuario, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, la muestra de 327 personas. En cuanto a los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción es medianamente bueno con un 37.6%. En las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles consideraron como medianamente bueno con un 38.8%, 30.3%, 39.8% y 48.3% excepto en capacidad de respuesta donde fue regular con un 41.3% excepto en capacidad de respuestas donde fue regular con un 41.3%. Finalmente se llegó a la conclusión, que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia es medianamente bueno.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Ministerio de Slud

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de

Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.¹⁶

Satisfacción del usuario externo

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. El modelo SERVQUAL, es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman que está diseñada y validada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. ¹⁶

Dimensiones

Se identifica las siguientes dimensiones:

Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad (S): 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.

Empatía (E): 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 (T): 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.¹⁶

Las cinco dimensiones del funcionamiento del servicio dirigen el viaje hacia la calidad de servicio, aunque estas dimensiones tienen una importancia diferente para los variados segmentos del mercado. En conjunto constituyen la esencia de los mandamientos de la calidad de servicios: ser excelente en el

servicio, intentar ser excelente en las cosas Tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía resultan directamente de la actuación, así como la fiabilidad que a menudo depende de la actuación humana.¹⁷

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho, lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos. Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad.¹⁸

Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos.¹⁸

La satisfacción –resultados positivos– de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva. Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos de información. Pero la valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio sujeto, ya que es el único que tiene las necesidades de información y quien puede decir si está satisfecha o no su necesidad. Es indudable que si él está satisfecho es porque la fuente o recurso también fue pertinente, relevante o preciso.¹⁸

La insatisfacción

Se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que, a pesar de tener un comportamiento informativo determinado, no han alcanzado cubrir esa carencia. Este usuario estará insatisfecho si la institución no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario es

indudable que el usuario estará insatisfecho con los servicios bibliotecarios y de información que le fueron brindados, por lo que elaborará una valoración o evaluación negativa de la unidad de información que lo atendió y tratará de buscar otros recursos informativos que le permitan alcanzar la satisfacción.¹⁸

La fisioterapia y rehabilitación

En Cuba comenzó a desarrollarse a partir de la introducción de estos servicios en los Policlínicos como unidades básicas de la atención primaria, Barceló Z.¹⁹ Realizó un estudio transversal descriptivo en el servicio de fisioterapia y rehabilitación de tres Policlínicos seleccionados en Cuba, ubicados en la zona occidental, central y oriental de Cuba para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con estos servicios, en cuanto a la percepción del trato el 80,8% lo manifestó de excelente y el 96.1% se demostró satisfecho con los servicios de fisioterapia y rehabilitación.

1.4. Formulación del problema

Frente al planteamiento del problema surge la siguiente interrogante:

Problema General:

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, 2017?

Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad del usuario de consulta externa en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el nivel de estudio del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el tipo de seguro del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?

1.5. Justificación del estudio

“Justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la investigación, es decir, explicar porque se realiza la investigación. Las explicaciones de éstas razones pueden agruparse en teóricas, metodológicas y sociales”²⁰

Justificación Teórica:

La importancia teórica de esta investigación es mejorar la calidad de atención y contribuir al método científico. Ello implica que el presente estudio servirá para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención al paciente; y, en tercero la satisfacción constituye el valor que proporciona la persona sobre la calidad de la atención recibida.

Justificación Social:

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y sobre todo en el comportamiento terapéutico, es decir, la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento.

Esta investigación es muy importante porque nos permitio conocer el resultado de la satisfacción o insatisfacción del usuario en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, así pues, podremos corregir nuestras debilidades que causan la insatisfacción del usuario.

Justificación Metodológica:

Se hará uso de la encuesta de Servqual, en la cual se realizarón modificaciones del contenido original del cuestionario para los fines de la investigación; medir las percepciones del usuario externo del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación.

Es importante que éste tipo de estudios se realicen en forma periódica, se verán futuros trabajos con el único objetivo de conseguir información cada vez más fidedigna, que nos permita ajustar mejor nuestros resultados y de ésta forma mejorar el servicio prestado. ²¹

1.6. Hipótesis

Hipotesis general:

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

Hipotesis específica:

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo.

H0: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

Ha: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

H0: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

Ha: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

H0: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

Ha: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

H0: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

Ha: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

1.7. Objetivo

Objetivos generales:

Describir la satisfacción del usuario en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Objetivos Específicos:

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad del usuario de consulta externa en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según el nivel de estudio del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según el tipo de seguro del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

II. MÉTODO

El método que se utilizó en la investigación es teórico, permite profundizar en el conocimiento de las regularidades y cualidades esenciales de los fenómenos; y es estadístico ya que contribuye a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos.²¹

Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo transversal

Nivel de estudio

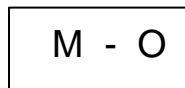
Nivel Descriptivo

2.1. Diseño de la Investigación

El término diseño de investigación se puede definir como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. Sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar un experimento o estudio. ²¹

La presente investigación se enmarca dentro del diseño descriptivo simple, en este modelo la investigación No experimental.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M= Es la muestra que representa los usuarios del departamento de medicina física y rehabilitación.

O= Satisfacción del usuario externo

2.2. Variables, Operacionalización

Variable: Satisfacción del usuario externo

Dimensiones: Se identifica las siguientes:

- ❖ **Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- ❖ **Capacidad de respuesta (CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- ❖ **Seguridad (S):** 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.
- ❖ **Empatía (E):** 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 (T):** 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.

OPERALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION DEL USUARIO	El el 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.(23)	Es el grado en el que el usuario externo se siente agusto con el servicio recibido	FIABILIDAD	Evalua la atencion según el horario y respetando el orden de llegada. Evalua la atención a cargo de un personal medico. Valora la efectividad en los reclamos o quejas presentadas.	Ordinal nada importante algo importante poco importante regularmente importante importante muy importante totalmente importante
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Evalua el tiepo de espera en el otorgamiento de citas Evalua el tiempo de espera en el área de admisión Evalua el tiempo de espera en ser atendido en el consultorio medico.	
			SEGURIDAD	Evalua la privacidad y el confort durante la consulta medica Evalua la explicación del diagnostico de la saud del paciente	
			EMPATIA	Evalua la atención recbida al paciente Evalua el interes de solucionar los problemas Evalua la explicacion adecuada y oportuna Evalua la comunicación comprensible	
			ASPECTOS TANGIBLES	Evalua la señalizacion adecuada Evalua el Equipamiento completo Valora la comodidad y limpieza	

2.3. Población y muestra

Población:

La población de estudio, constituyen los pacientes y acompañantes del Departamento de Medicina Física y rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo lo cual asciende a 2 067 usuarios externos, durante los últimos seis meses previos al estudio.

Muestra:

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.²² De acuerdo a la fórmula dada por el MINSA y la población atendida en el Departamento de medicina Física y Rehabilitación en los últimos 6 meses.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde:

n = 324 pacientes y/o acompañantes para establecimientos de salud de categoría III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.5, q = 0.5.y con 5% de error.

Tecnica de Muestreo:

Probabilístico, aleatorio simple para poblaciones finitas.

Se dice probabilístico porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.²¹

Criterios de seleccion:

Criterios de Inclusión:

- ✓ Usuarios de ambos sexos mayores de 18 años.

- ✓ Usuarios que fueron derivados a consulta externa al Departamento de medicina Física y rehabilitación.
- ✓ Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.
- ✓ Usuarios que no presentaban trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios de ambos sexos menores de 18 años.
- ✓ Usuarios que no fueron derivados a consulta al Departamento de medicina Física y rehabilitación.
- ✓ Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- ✓ Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

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

Técnicas:

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Las técnicas deben de ser seleccionados teniendo en cuenta lo que se investiga, porque, para que, y como se investiga.²³

Las técnicas pueden ser: la observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.²³ La técnica seleccionada es la encuesta, teniendo necesariamente el entrevistador ser una persona capacitada, razón por la cual se capacito en dos oportunidades, en la primera se considero aspectos teóricos de conceptos y metodología y la segunda relacionada a la aplicación de la encuesta en sí. Para tal fin se utilizó la Guía del Encuestador. El tiempo aproximado en la cual se rellenará la encuesta durará 15 minutos.

Instrumentos:

Los instrumentos de medición representan verdaderamente las variables de la investigación, son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.²³

El instrumento de medición que se utilizó fue el modelo SERVQUAL Modificado. Se realizó una comparación del contenido original del cuestionario y de las adaptaciones que se realizarán para los fines de la investigación.

Este instrumento fue aplicado de forma anónima a los usuarios externos del Departamento de Medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo y constituye de dos partes. En la primera se encuentran los datos generales de los encuestados como son edad, sexo, nivel de estudios, etc.

La segunda parte del cuestionario que contiene 22 preguntas planteadas para medir las percepciones de los usuarios. Fueron calificadas a través de una escala de LIKERT, con 7 criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 7 el máximo puntaje de evaluación. Se facilitó a los colaboradores, las respuestas con la misma escala de calificación del 1 al 7 diseñadas para medir las percepciones, tal como sigue:

Escála de Valoración: Para calificar percepción – calificación del servicio recibido

- 1 nada importante
- 2 algo importante
- 3 poco importante
- 4 regularmente importante
- 5 importante
- 6 muy importante
- 7 totalmente importante

Dimensiones para evaluar:

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

Validez:

Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, si el instrumento mide lo que pretende medir, entonces su medida es válida. Podemos tener tres tipos de evidencia: relacionada con el contenido, con el criterio y con el constructo. La validez de contenido viene a ser el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. La validez de criterio se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo. La validez de constructo es una variable medida y tiene lugar dentro de un hipótesis, teoría o modelo teórico ²¹.

En nuestro estudio se realizó la validez del contenido del instrumento evaluando la consistencia externa el cual se realizó mediante el juicio de expertos, se adjunta en la parte de anexos la documentación respectiva.

Alfa de Cronbach:

Es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de nuestro instrumento de medida a través de un conjunto de ítems. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. ²¹

Confiabilidad: Percepciones

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	22

Para el ítem percepciones el alfa de cronbach nos dio un valor de 0.864.

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

De acuerdo a la escala se califica como adecuada; el resultado que nos dá una Buena confiabilidad del instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron de los cuestionarios fueron analizados en una computadora con la ayuda del programa EXCEL 2013 y el programa estadístico SPSS versión 22.

2.6. Aspectos Éticos

Se solicitó el permiso respectivo a la jefatura del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo. De igual manera se hizo uso del consentimiento informado verbal y escrito al usuario externo del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación. (ver Anexo N°5)

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Resultados del objetivo general

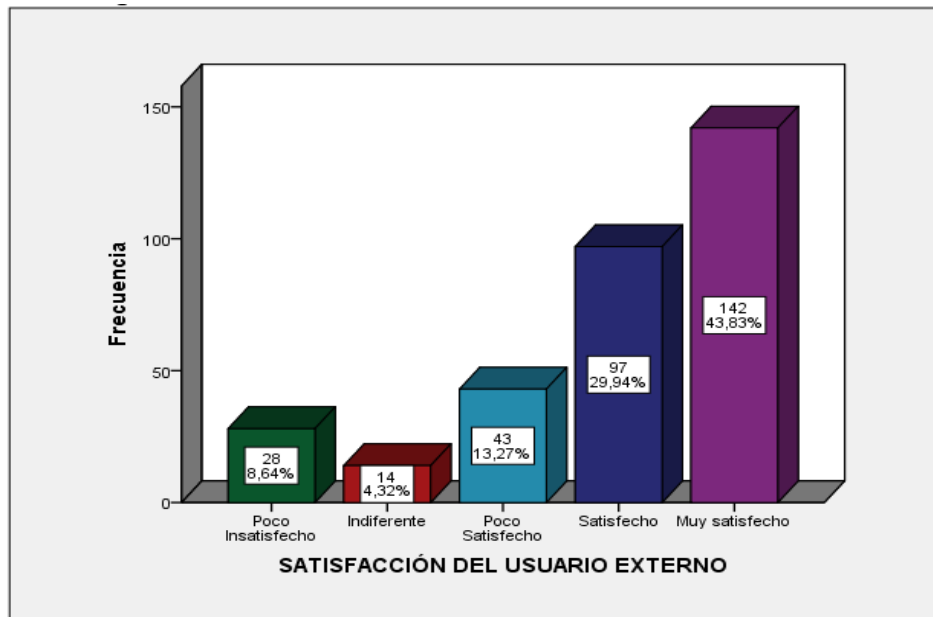
Tabla 1:

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de usuarios externo del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Poco Insatisfecho	28	8.6
Indiferente	14	4.3
Poco Satisfecho	43	13.3
Satisfecho	97	29.9
Muy satisfecho	142	43.8
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" Huancayo, 2017.

Figura 1: Variable satisfacción del usuario externo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 01 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 43,8% se sienten muy satisfechos, el 29,9% se sienten satisfechos, el 13,3% se sienten poco satisfecho, el 8,6% se sienten poco insatisfecho y el 4.3% se sienten indiferentes.

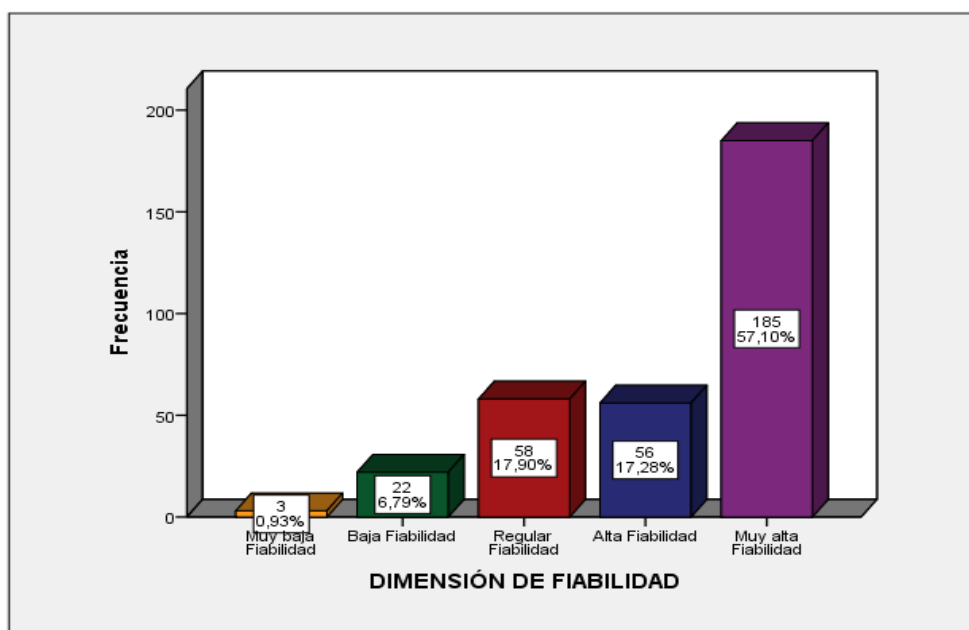
Tabla 2:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de fiabilidad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja Fiabilidad	3	.9
Baja Fiabilidad	22	6.8
Regular Fiabilidad	58	17.9
Alta Fiabilidad	56	17.3
Muy alta Fiabilidad	185	57.1
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 2: Variable dimension de fiabilidad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 02 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 57,1% sienten muy alta fiabilidad, el 17,9% sienten regular fiabilidad, el 17,3% sienten alta fiabilidad, el 6,8% sienten baja fiabilidad y el 1% sienten muy baja fiabilidad.

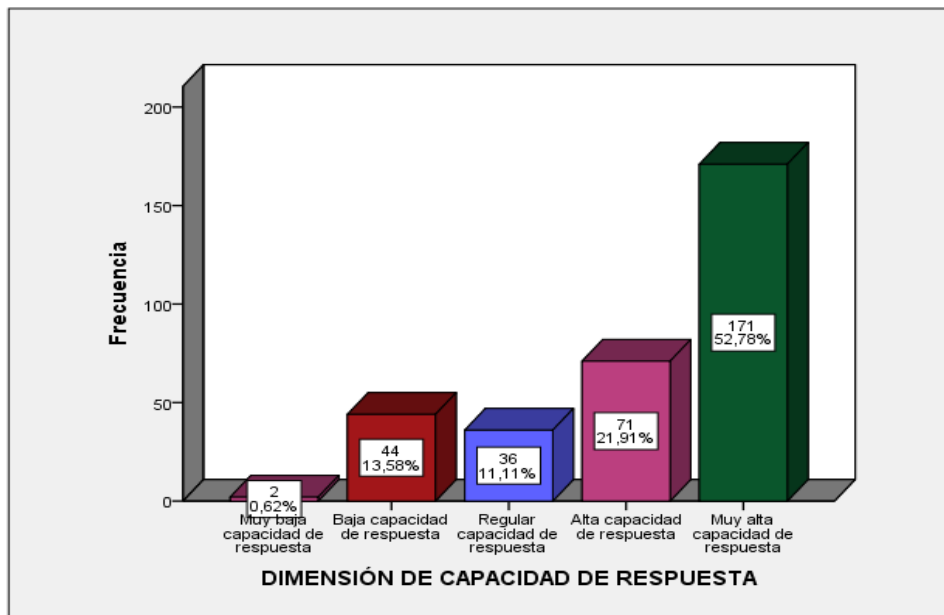
Tabla 3:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de capacidad de respuesta en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja capacidad de respuesta	2	.6
Baja capacidad de respuesta	44	13.6
Regular capacidad de respuesta	36	11.1
Alta capacidad de respuesta	71	21.9
Muy alta capacidad de respuesta	171	52.8
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 3: Variable dimension de capacidad de respuesta



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 03 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 52,8% Tienen Muy Alta Capacidad de Respuesta, el 21,9% Tienen Alta Capacidad de Respuesta, el 13,6% Tienen Baja Capacidad de Respuesta, el 11,1% Tienen Regular Capacidad de Respuesta y el 1% Tienen Muy Baja Capacidad de Respuesta.

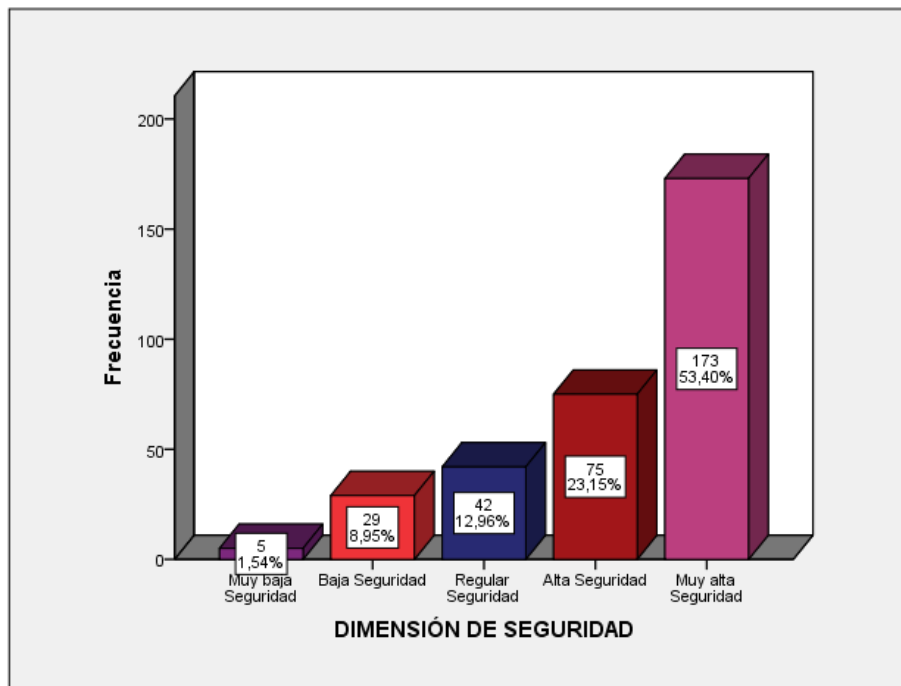
Tabla 4:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de seguridad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

DIMENSIÓN DE SEGURIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja Seguridad	5	1.5
Baja Seguridad	29	9.0
Regular Seguridad	42	13.0
Alta Seguridad	75	23.1
Muy alta Seguridad	173	53.4
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 4: Variable de dimensión de seguridad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 04 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 53,4% Tienen Muy Alta Seguridad, el 23,1% Tienen Alta Seguridad, el 13% Tienen Regular Seguridad, el 9% Tienen Baja Seguridad y el 1,6% Tienen Muy Baja Seguridad.

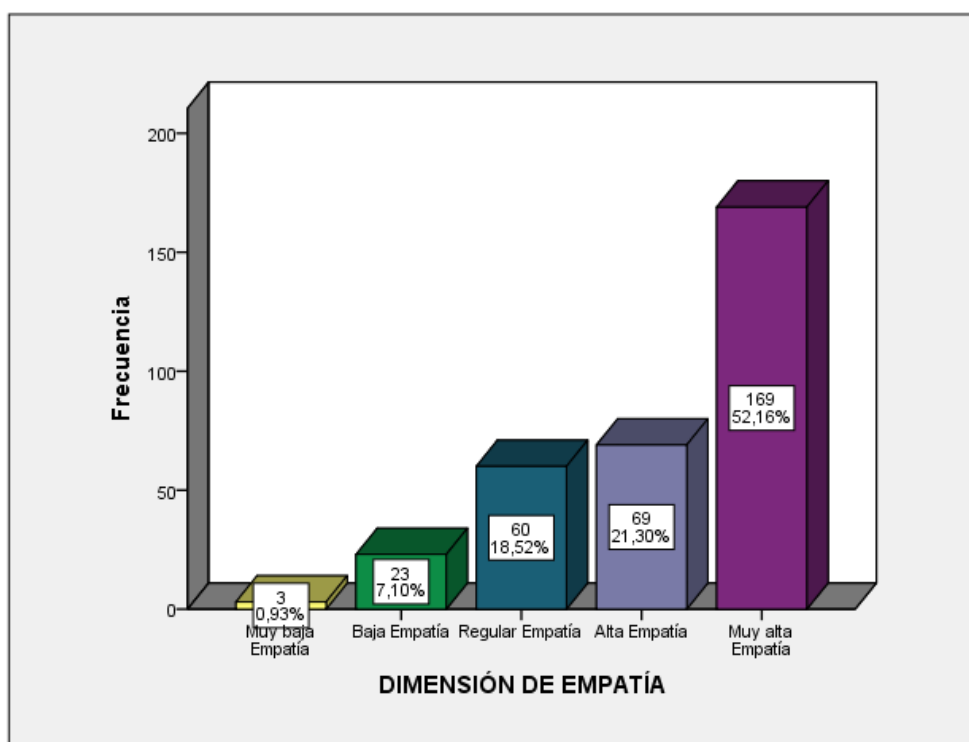
Tabla 5:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de empatia en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

DIMENSIÓN DE EMPATÍA		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja Empatía	3	.9
Baja Empatía	23	7.1
Regular Empatía	60	18.5
Alta Empatía	69	21.3
Muy alta Empatía	169	52.2
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 5: Variable dimension de empatía



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 05 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 52,2% Tienen Muy Alta Empatía, el 21,3% Tienen Alta Empatía, el 18,5% Tienen Regular Empatía, el 7,1% Tienen Baja Empatía y el 1% Tienen Muy Baja Empatía.

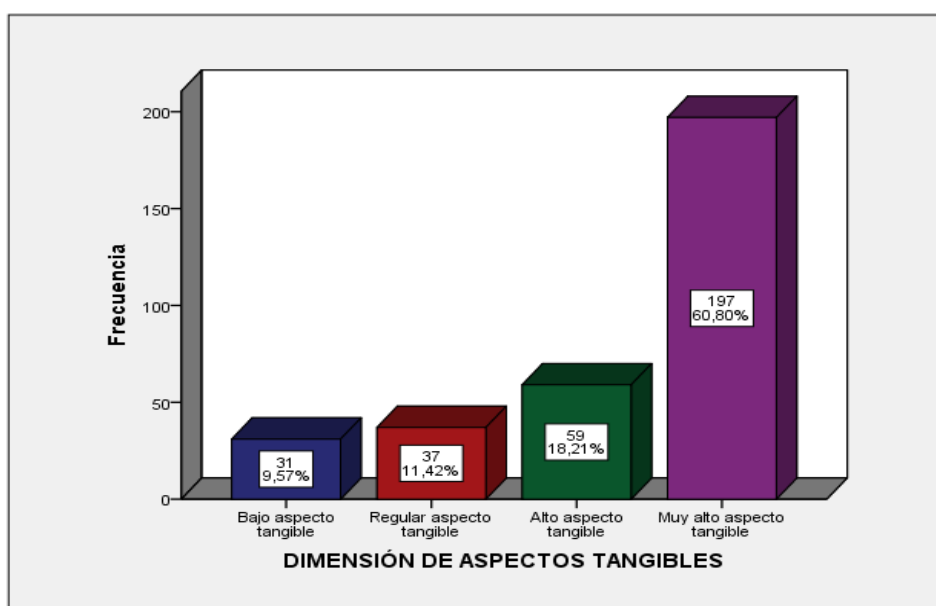
Tabla 6:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de aspectos tangibles en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo aspecto tangible	31	9.6
Regular aspecto tangible	37	11.4
Alto aspecto tangible	59	18.2
Muy alto aspecto tangible	197	60.8
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 6: Variable dimension de aspectos tangibles



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 06 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 60,8% Tienen Muy Alta Aspecto Tangible, el 18,2% Tienen Alto Aspecto Tangible, el 11,4% Tienen Regular Aspecto Tangible y el 9,6% Tienen Bajo Aspecto Tangible.

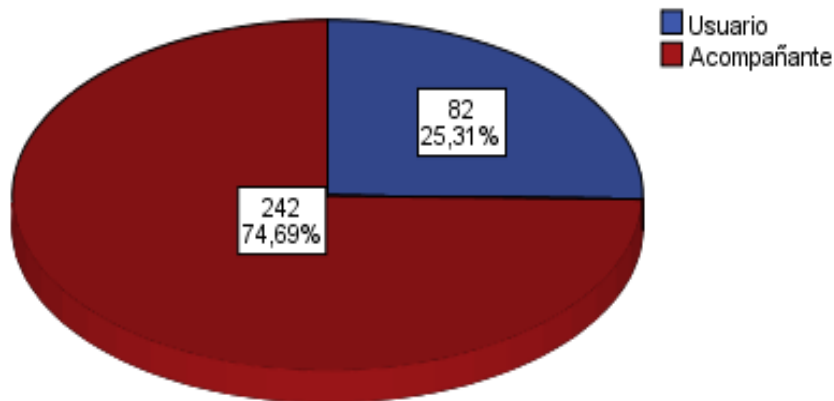
Tabla 7:

Distribucion de frecuencias de la variable de dimenson de condición en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

CONDICIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	82	25.3
Acompañante	242	74.7
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 7: Variable condición



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 01 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 74,7% Están en Condición de Acompañante, mientras que el 25,3% Están en Condición de Usuario.

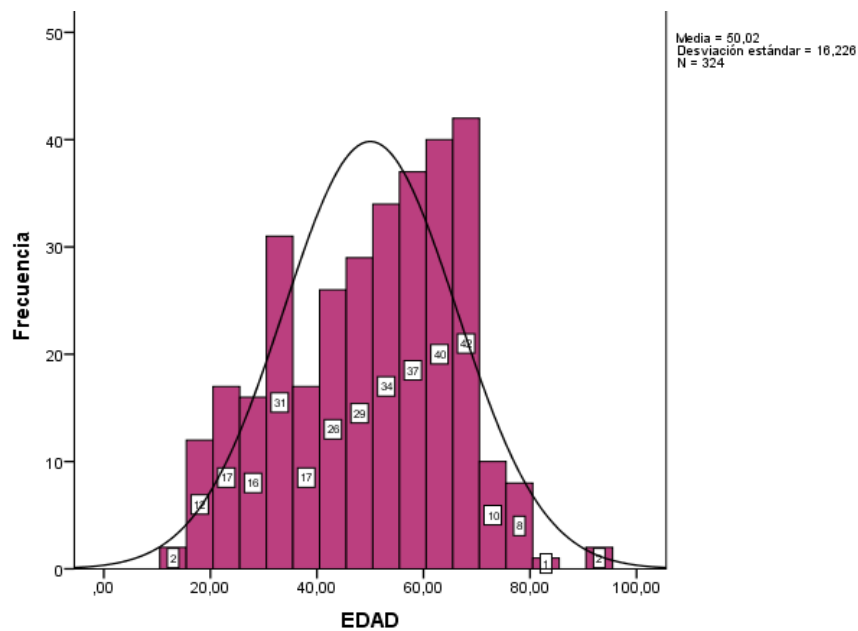
Tabla 8:

Distribucion de frecuencias de la variable de edad en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

Estadísticos		
EDAD		
N	Válido	324
	Perdidos	0
Media		50.0154
Error estándar de la media		.90145
Mediana		52.0000
Moda		62.00
Desviación estándar		16.22605
Varianza		263.285
Asimetría		-.277
Error estándar de asimetría		.135
Curtosis		-.710
Error estándar de curtosis		.270
Mínimo		13.00
Máximo		91.00
Percentiles	25	37.0000
	50	52.0000
	75	62.7500

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 8: Variable edad - Histograma



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 08 se observa un total de 324 usuarios, el 50 se muestra como promedio o media de edad de los Personales, con un error estándar de 0.9, encontrando así que el 50% de la población tiene más de 52 años de edad y el otro 50% tiene menos de 52 de edad, teniendo así que la edad más común es de 62 años, asimetría hacia la izquierda y los datos se comportan por debajo de la curva de forma

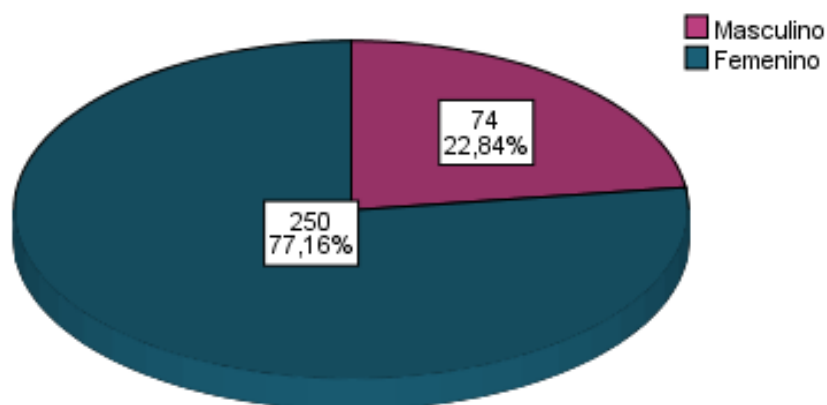
Tabla 9:

Distribucion de frecuencias de la variable de sexo en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

SEXO		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	74	22.8
Femenino	250	77.2
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" Huancayo, 2017.

Figura 9: Variable sexo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 09 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 71,2% Son se Sexo Femenino, mientras que el 22,8 Son de Sexo Masculino.

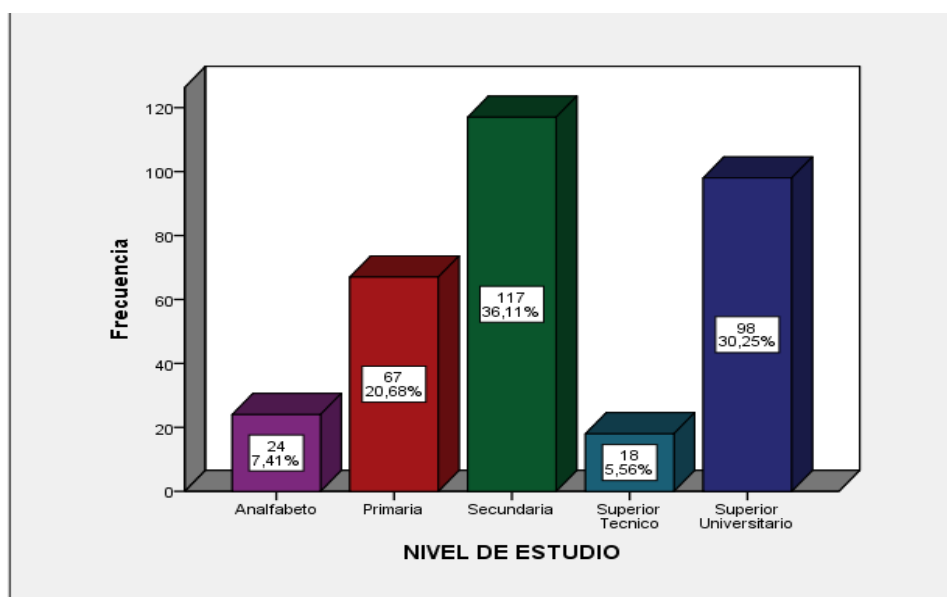
Tabla 10:

Distribucion de frecuencias de la variable nivel de estudio en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

NIVEL DE ESTUDIO		
	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	24	7.4
Primaria	67	20.7
Secundaria	117	36.1
Superior Tecnico	18	5.6
Superior Universitario	98	30.2
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 10: Variable nivel de estudio



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 10 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 36,1% Tienen Nivel de Estudio Secundaria, el 30,3% Tienen Nivel de Estudio Superior Universitario, el 20,7% Tienen Nivel de Estudio Primaria, el 7,4% Tienen Nivel de Estudio Analfabeto y el 5,6% Tienen Nivel de Estudio Superior Técnico.

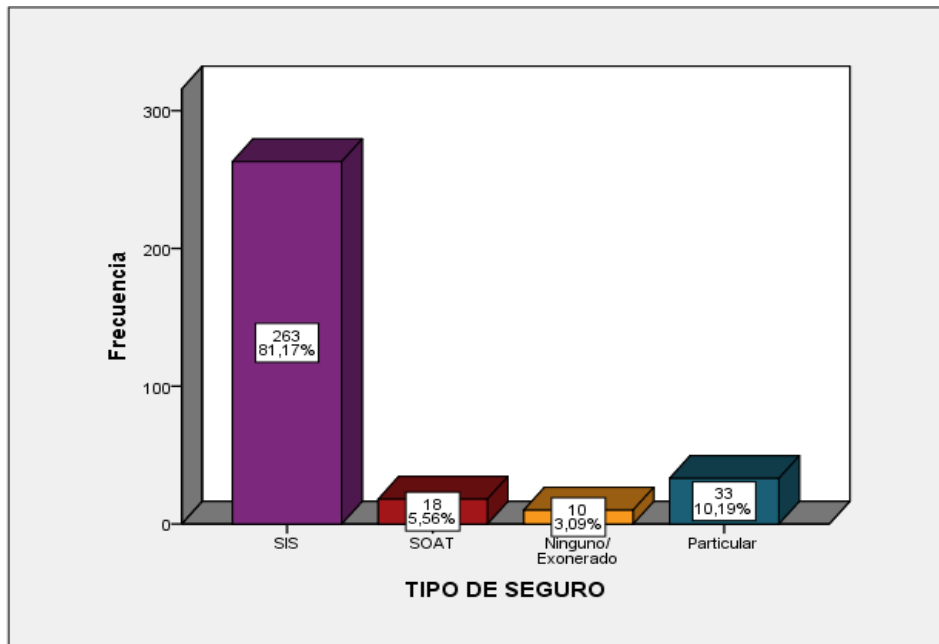
Tabla 11:

Distribucion de frecuencias de la variable tipo de seguro en los usuarios externos del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

TIPO DE SEGURO		
	Frecuencia	Porcentaje
SIS	263	81.2
SOAT	18	5.6
Ninguno/ Exonerado	10	3.1
Particular	33	10.2
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 11: Variable tipo de seguro



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 11 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 81,2% Tienen Tipo de Seguro SIS, el 10,2% Tienen Tipo de Seguro Particular, el 5,6% Tienen Tipo de Seguro SOAT y el 3,1% Tienen Tipo de Seguro Ninguno/Exonerado.

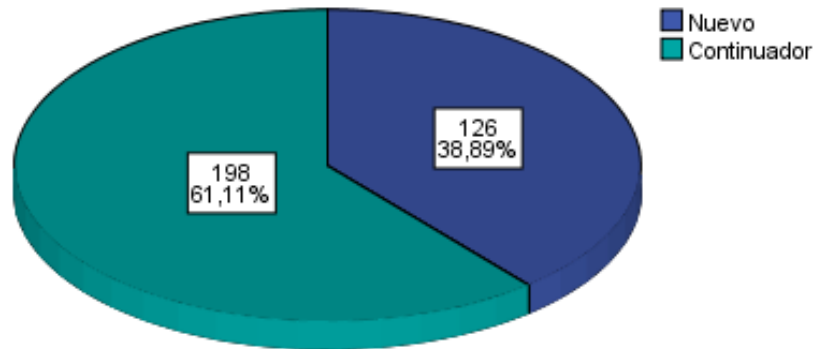
Tabla 12:

Distribucion de frecuencias de la variable tipo de usuario del DMFR, Huancayo – Junín- Perú, 2017

TIPO DE USUARIO		
	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	126	38.9
Continuador	198	61.1
Total	324	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Figura 12: Variable tipo de usuario



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N° 12 se observa un total de 324 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, el 61,1% Son de Tipo de Usuario Continuator, mientras que el 38,9% Son de Tipo de Usuario Nuevo.

3.2. Contrastación de hipótesis

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 06

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL SEXO

Análisis de datos

1er paso. - Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso. - Variable Sexo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa dicotómica nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Sexo, de estas dos variables Cualitativas ordinal y dos grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la U de Mann Whitney.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Sexo

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

H_a: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: U de Mann Whitney

Estadísticos de prueba^a

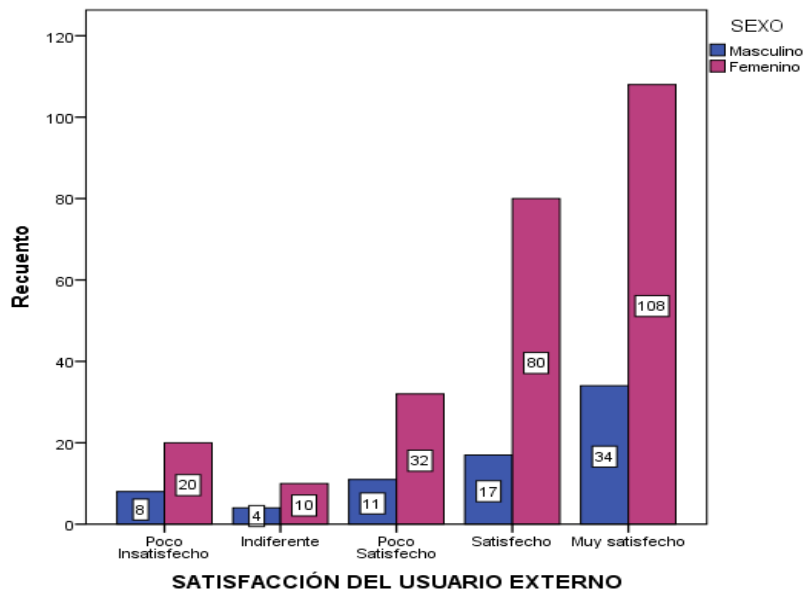
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
U de Mann-Whitney	9084.000
W de Wilcoxon	11859.000
Z	-.249
Sig. asintótica (bilateral)	.803

a. Variable de agrupación: SEXO

Tabla cruzada SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO*SEXO

		SEXO		Total
		Masculino	Femenino	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Poco Insatisfecho	8	20	28
		28.6%	71.4%	100.0%
	Indiferente	4	10	14
		5.4%	4.0%	4.3%
	Poco Satisfecho	11	32	43
		25.6%	74.4%	100.0%
	Satisfecho	17	80	97
		23.0%	32.0%	29.9%
	Muy satisfecho	34	108	142
		45.9%	43.2%	43.8%
	Total	74	250	324
		22.8%	77.2%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	

U de Mann Whitney = 9084.00; P-Valor = 0.803



Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 324

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

U de Mann Whitney 9084.00

P- valor= 0.803

a) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.803 = 80.3 %)

Con una probabilidad de error del 80.3 %, si existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

De lo descrito se puede afirmar que el personal que la labora en consulta externa de este nosocomio cumple con la responsabilidad de ejecutar todos los procedimientos de la manera mas imparcial possible, de manejar las relaciones personales con el paciente de forma etica y humana sin diferencia alguna.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 07

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL NIVEL DE ESTUDIO

Análisis de datos

1er paso. - Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso. - Variable Nivel de estudio de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa politémica nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio, de estas dos variables Cualitativas ordinal y cinco grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la U de Mann Whitney.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

H_a: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: U de Mann Whitney

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO
Chi-cuadrado	5.472
gl	4
Sig. asintótica	.242

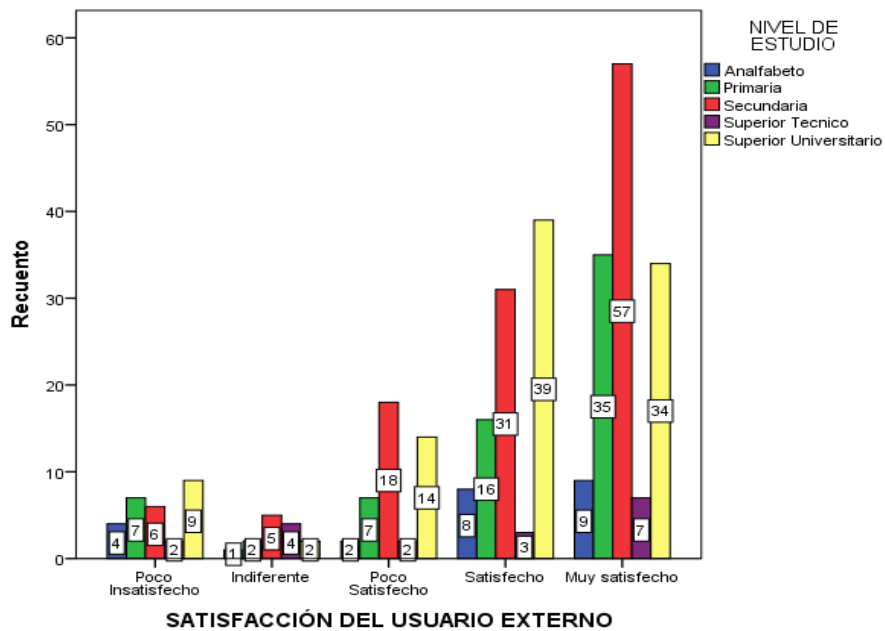
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVEL DE ESTUDIO

Tabla cruzada SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO*NIVEL DE ESTUDIO

		NIVEL DE ESTUDIO					Total
		Analfabeto	Primaria	Secundaria	Superior Técnico	Superior Universitario	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Poco Insatisfecho	4	7	6	2	9	28
		14.3%	25.0%	21.4%	7.1%	32.1%	100.0%
	Indiferente	1	2	5	4	2	14
		7.1%	14.3%	35.7%	28.6%	14.3%	100.0%
	Poco Satisfecho	2	7	18	2	14	43
		4.7%	16.3%	41.9%	4.7%	32.6%	100.0%
	Satisfecho	8	16	31	3	39	97
		8.2%	16.5%	32.0%	3.1%	40.2%	100.0%
	Muy satisfecho	9	35	57	7	34	142
		6.3%	24.6%	40.1%	4.9%	23.9%	100.0%
	Total	24	67	117	18	98	324
		7.4%	20.7%	36.1%	5.6%	30.2%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Kruskal Wallis = 5.472; P-Valor =0.242



Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 324

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

Kruskal Wallis = 5.472

P- valor= 0.242

a) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.242 = 24.2 %)

Con una probabilidad de error del 24.2 %, si existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

Por tanto se puede afirmar que el personal que la labora en consulta externa de este nosocomio tiene la capacidad de comprender y explicar todos los procedimientos de manera sencilla al usuario, de esta manera satisfacer las demandas que requiera.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 08

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO

Análisis de datos

1er paso. - Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso. - Variable Tipo de seguro de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa politémica nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio, de estas dos variables Cualitativas ordinal y cinco grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la Kruskal Wallis

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

H_a: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
Chi-cuadrado	3.587
gl	3
Sig. asintótica	.046

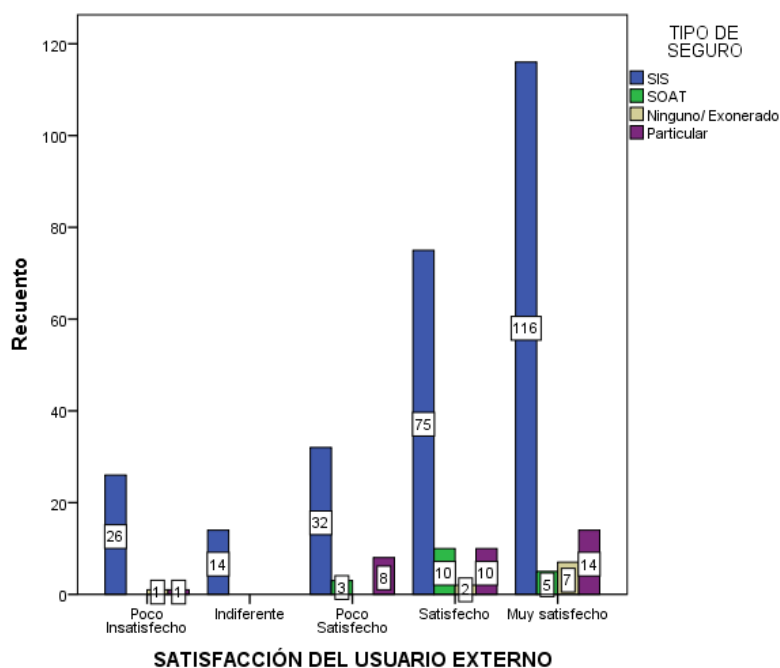
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: TIPO DE SEGURO

Tabla cruzada SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO*TIPO DE SEGURO

	TIPO DE SEGURO				Total	
	SIS	SOAT	Ninguno/ Exonerado	Particular		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Poco Insatisfecho	26	0	1	1	28
		92.9%	0.0%	3.6%	3.6%	100.0%
		9.9%	0.0%	10.0%	3.0%	8.6%
	Indiferente	14	0	0	0	14
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%
	Poco Satisfecho	32	3	0	8	43
		74.4%	7.0%	0.0%	18.6%	100.0%
		12.2%	16.7%	0.0%	24.2%	13.3%
	Satisfecho	75	10	2	10	97
		77.3%	10.3%	2.1%	10.3%	100.0%
		28.5%	55.6%	20.0%	30.3%	29.9%
Muy satisfecho	116	5	7	14	142	
	81.7%	3.5%	4.9%	9.9%	100.0%	
	44.1%	27.8%	70.0%	42.4%	43.8%	
Total	263	18	10	33	324	
	81.2%	5.6%	3.1%	10.2%	100.0%	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Kruskal Wallis = 3.582; P-Valor =0.046



Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 324

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

Kruskal Wallis = 3.582

P- valor= 0.046

a) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor \geq 0.05

Rechazar H0 si : p-valor $<$ 0.05

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.046 = 4.6 %)

Con una probabilidad de error de 4.6 %, si existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis Ha siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017

Se puede afirmar que no existe ningún tipo de diferencia en cuanto a la atención y tratamiento entre el tipo de asegurado tanto los pacientes que pertenecen al SIS (Seguro Integral de salud), SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) , Particular o que no cuenten con ningún tipo de

seguro, todos son tratados por igual .

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 09

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD

Análisis de datos

1er paso. - Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso. - Variable Edad de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa politémica nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según la edad, de estas dos variables Cualitativas ordinal y cuantitativa se tendría que utilizar la prueba paramétricas como la Anova

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Edad

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

H_a: Existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Anova

ANOVA

EDAD

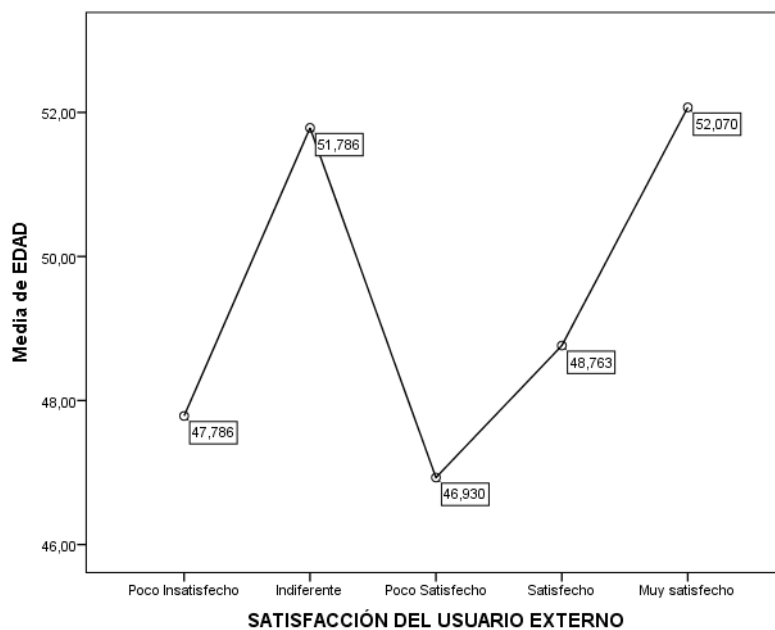
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1344.219	4	336.055	1.281	.277
Dentro de grupos	83696.704	319	262.372		
Total	85040.923	323			

Descriptivos

EDAD

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Poco Insatisfecho	28	47.7857	13.26750	2.50732	42.6411	52.9303	25.00	78.00
Indiferente	14	51.7857	15.67545	4.18944	42.7350	60.8365	27.00	76.00
Poco Satisfecho	43	46.9302	12.72679	1.94082	43.0135	50.8470	18.00	73.00
Satisfecho	97	48.7629	17.55098	1.78203	45.2256	52.3002	18.00	91.00
Muy satisfecho	142	52.0704	16.71100	1.40236	49.2981	54.8428	13.00	84.00
Total	324	50.0154	16.22605	.90145	48.2420	51.7889	13.00	91.00

P-Valor = 0.277



Fuente: Elaboración Propia - Encuesta en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" Huancayo, 2017.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 324

$$F = \frac{MC_{num}}{MC_{den}} = \frac{\frac{SC_{num}}{gl_{num}}}{\frac{SC_{den}}{gl_{den}}}$$

P- valor= 0.277

a) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor \geq 0.05

Rechazar H0 si : p-valor $<$ 0.05

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.277 = 27.7 %)

Con una probabilidad de error del 27.7 %, si existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2017

El usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación puede percibir la satisfacción en todos los grupos etareos. , esto se debe el buen trato y la igualdad a la hora de la consulta medica.

IV. DISCUSIÓN

Al Inicio de esta investigación se plantea el objetivo general: Determinar la satisfacción del usuario en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

Por tanto, en el presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo del HRDCQ “DAC”; el mayor porcentaje la población es de 77.2% del sexo femenino y son considerados continuadores 61.1% a diferencia de los nuevos, ambas condiciones del usuario lo encontramos en un 81%, las atenciones que recibe y utilizan el servicio con el tipo de seguro SIS en un 81.2%, siendo predominante el nivel de estudio secundaria en un 36.1%

Se observo que los usuarios externos opinan que estan : Muy satisfecho 43,8%, satisfecho 29,9%, poco satisfecho 13,3% , poco insatisfecho 8,6% e indiferente 4,3%.Resultados concordantes encontramos con el estudio realizado por Coloma A.⁵ en su investigación “Niveles de Satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Carlos Andrade Marin y Diseño de un programa de Gestión de Calidad “realizada en Ecuador, encontró los siguientes resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios del SUHCAM: satisfactorios 44%, medianamente satisfactorios 46,67% insatisfactorios 11,33%. Podríamos decir que los niveles de satisfacción son parecidos, a nuestro estudio comparando con el realizado Coloma, talvez por ser ambas instituciones con una afluencia muy alta de pacientes, principalmente de estratos muy bajos y que pertenecen en su

mayoría al usuario que se atiende por el seguro integral de salud.

Analizando los resultados de las encuestas sobre los niveles de satisfacción según dimensiones encontramos como resultados en las cuatro dimensiones de fiabilidad con resultados de muy alta fiabilidad 57.1%; capacidad de respuestas 52.8%; seguridad 53,4%; empatía 52,2%; aspectos tangibles 60.8%.

Cabe resaltar que el resultado obtenido en la dimensión de fiabilidad tiene un promedio de satisfacción de 57.1%, pudiendo asociar el porcentaje alto de satisfacción, en el trabajo de Leyton V²⁴ en un (53%) , Espinoza J⁹ en un (84%) y Acapana K²⁵ en un (62%) los cuales se presentan una muy alta fiabilidad; el hecho está en la semejanza en la dimensión de fiabilidad que evalúa horario, orden de llegada y respeto en la atención de consulta médica (preguntas 1 al 5 de la encuesta SERVQUAL).

Tenemos como resultado que la dimensión de capacidad de respuesta presenta un promedio de (52.8%) reflejando en otros estudios como el de Leyton²⁴ en un promedio de (57%) de satisfacción y el estudio de Acapana²⁵ donde se obtuvo el resultado de satisfacción en un 64%; donde se resalta que la mayor satisfacción de los usuarios externos es el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto (pregunta 8). Comparando los resultados obtenidos a su vez con el estudio de Espinoza J⁹, Leyton V²⁴ , Acapana K²⁵ muestran que los factores asistenciales han sido evaluados en nuestra investigación en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta (preguntas 3,5,8 y 9) y que evalúan si la atención fue en el horario programado, cuenta con mecanismo para atender las quejas ; así como si el tiempo de espera para ser atendido es corto y la rápida acción para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios; cubren las expectativas de los usuarios.

Las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles son las que presentan un porcentaje mayor de satisfacción; el cual nos estaría indicando que hay un balance de las percepciones del usuario durante su consulta médica en función a su evaluación por medio de la encuesta cumpliéndose las expectativas de los usuarios con respecto a la confianza, amabilidad, paciencia del personal hacia los usuarios, la buena comunicación con el profesional de la salud y

encontrándose los ambientes limpios e iluminados. Siendo importante resaltar que la mayoría de los pacientes que más se evaluaron son pacientes continuadores en un (61.1%) donde muestran mayor satisfacción en estas dimensiones. El resultado que se logra apreciar en la dimensión de seguridad con el mismo grado de importancia en el trabajo de Alva E ¹¹, Acapana k²⁵ y Leyton V²⁴ donde se obtiene que la dicha dimensión consideran como satisfecho en donde las preguntas 10, 11, 12, 13 se hacen las interrogantes respecto a la privacidad del médico con el paciente y donde el profesional de salud le brinda el tiempo y la confianza para contestar todas sus dudas.

El estudio dio como resultados final de la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación logrando obtener un 43,8%, el cual es mayor comparando con los estudios de Acapana k²⁵ y Leyton V²⁴ que presentan un porcentaje menor a 51% de satisfacción. A diferencia de los estudios de: Huiza G³ y Alva E ¹¹ que discrepan y se presentan en un porcentaje de satisfacción mayor de 56% de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó respecto a la satisfacción del usuario externo, que el 43,8% de se sienten muy satisfechos del Departamento de Medicina Fisica y Rehabilitacion del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. (43,8%)
2. Se determinó el nivel de satisfacción del usuario externo, que el 57,1% en su dimensión fiabilidad, sienten muy alta fiabilidad del Departamento de Medicina Fisica y Rehabilitacion del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017 (57,1%)
3. Se determinó el nivel de satisfacción del usuario externo, que el 52,8% en su dimensión capacidad de respuesta, tiene muy alta capacidad de respuesta del Departamento de Medicina Fisica y Rehabilitacion Regional del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. (52,8%)
4. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo, que el 53,4% en su dimensión seguridad, tienen muy alta seguridad del Departamento de Medicina Fisica y Rehabilitacion Regional del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. (53.4%)
5. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo, que el 52,2% en su dimensión empatía, tienen muy alta empatia del

Departamento de Medicina Física y Rehabilitación Regional del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. (52,2%)

6. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo, que el 60,8% en su dimensión aspectos tangibles, tiene muy alta los aspectos tangibles. del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación Regional del Hospital Regional Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017 (60.8%)
7. No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Sexo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. ($p= 0.803$)
8. No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. ($p=0.242$)
9. No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. ($p=0.046$)
10. No existe diferencia significativa entre la Satisfacción del usuario externo según la Edad en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2017. ($p=0.277$)

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo replicar a todos los establecimientos del primer nivel y otros para poder determinar niveles y estándares. Hacer un estudio analítico a fin de poder encontrar otras variables capaces de mejorar aún más la satisfacción del usuario externo.
2. Se recomienda al Director del hospital y al Jefe de Gestión de Calidad, posterior al trabajo, realizar encuestas de satisfacción del usuario a fin de medir los niveles actuales de satisfacción e insatisfacción de los usuarios a los servicios de salud.
3. Revisar y mejorar el modelo, procesos y sistemas de la defensoría del asegurado, fomentando la comunicación directa y activa, señalizando e informando que existen mecanismos para proteger los derechos del usuario.
4. Desarrollar un programa de mejoramiento del siguiente factor de satisfacción del usuario: Sensibilización para disminuir el tiempo de espera en otorgamiento de cupos.
5. Mejorar los factores motivacionales y desarrollar programas de incentivos y estímulos, estableciendo los mecanismos de reconocimiento del personal que asume el compromiso de implementar las acciones de mejora continua.

6. Se recomienda al Jefe del Departamento, continuar con el excelente trabajo destacando el buen diagnóstico clínico, a fin de ayudar a solucionar eficazmente el problema de salud que aqueja al paciente.
7. Se recomienda al Jefe del Departamento conversar con el personal del área de Admisión a fin de brindar un trato más empático y humano al paciente y/o acompañante, de parte del personal de salud. Organizando charlas de sensibilización al personal.

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Varo J. Gestión Estratégica de la calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.
2. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de Usuarios Externos de servicios de Salud. Dirección General de las personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima 2002. P4.
3. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital De La Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003. 2006. Tesis maestría.
4. Ministerio De Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit p.16.
5. Coloma A. Niveles de Satisfacción de los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital Carlos Andrade Marín y Diseño de un Programa de Gestión De Calidad. 2009. Tesis maestría.
6. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. Y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238.
7. Ramírez T. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; 40 (1). P.7. (En línea) <http://www.scielosp.org/pdf>. (Consulta: Oct.2003).

8. Rojas E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004.
9. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.90.
10. Fernández E. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de Consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. (Tesis para optar el Grado De Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud). UPCH. Lima. Perú. 2003.
11. Alva E., Barrera K. Y Chucos Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre La calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú. 2002.
12. Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública). UPCH. Lima. Perú. 2002.
13. Minsa, Unidad de Gestión de Calidad Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2014.
14. Díaz T. Satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano de Huancayo, [Tesis maestría] UCV 2015.
15. Lazaro M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia, del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, [Tesis maestría] UCV 2016.
16. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2012.

17. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores Santos Dd, editor. Madrid; 1992
18. Calva J. Satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de información UNAM C, editor. México; 2009.
19. Barceló Z, Gandul L. Satisfacción de la población con los servicios de Fisioterapia y Rehabilitación en Policlínicos seleccionados del país. Rehabilitación y Fisioterapia. 2008 Mar.
20. Ñaupas P. et. al. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3ra. Ed. Perú, 2013.
21. Abanto W. Diseño y desarrollo del proyecto de investigación, guía de aprendizaje Vallejo EdpUC, editor. Trujillo; 2015.
22. Minsa. Norma Técnica Categorías de establecimientos de sector Salud. 2004.
23. Hernández, R. Metodología de la Investigación. Sexta edición. México, 2014.
24. Leyton Valencia Imelda. Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos del Hospital Santa Rosa"- Perú 2010.
25. Acapana, Katherine y otros. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos en octubre del 2012.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Satisfacción del usuario en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad del usuario de consulta externa en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Departamento de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la satisfacción del usuario en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad del usuario de consulta externa en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Departamento de Medicina</p>	<p>A NIVEL INTERNACIONAL</p> <p>Coloma A.⁵ en su investigación “Niveles de Satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Carlos Andrade Marin y Diseño de un programa de Gestión de Calidad “realizada en ecuador, encontró los siguientes resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios del SUHCAM: satisfactorios 44%, medianamente satisfactorios 46,67% insatisfactorios 11,33%.</p> <p>A NIVEL NACIONAL</p> <p>Rojas E.⁸ realizó la investigación sobre la Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque ,2014”. Tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60%, de esta manera se llegó a la conclusión que los usuarios tuvieron gran dificultad para acceder a la consulta a dicho establecimiento.</p>	<p>No corresponde por ser un estudio de tipo descriptivo</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Fiabilidad 2.Capacidad de respuesta 3.Seguridad 4.Empatía 5.Aspectos tangibles 	<p>TIPO: básica</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: Descriptivo – simple y transversal</p> <p>ESQUEMA</p> <p align="center">M - O</p> <p>DONDE: M= Es la muestra que representa el estudio. O= Es la observación que representa la variable.</p> <p>POBLACIÓN: Usuarios del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación</p> <p>MUESTRA : Probabilístico, aleatorio simple</p>

<p>Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo?</p>	<p>Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.</p>	<p>Espinoza J.⁹ en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004. Encontrándose que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio fue el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho.</p> <p>A NIVEL REGIONAL</p> <p>Se realizó una investigación sobre la “Satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano de Huancayo”. Los resultados globales obtenidos fueron 70.6% de satisfacción total, en las dimensiones fiabilidad 70%, seguridad 80.83%, empatía 73.06%; siendo el de mayor insatisfacción con 43.89% la dimensión capacidad de respuesta.¹⁴</p> <p>Lazaro M.¹⁵ Realizo la investigación titulada “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2016”. En cuanto a los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción es medianamente bueno con un 37.6%; se llegó a la conclusión, que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia es medianamente bueno.</p>		<p>TECNICA: Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO: Encuesta Servqual</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: SPSS 22 Excel</p>
--	--	--	--	--

Anexo N° 02: Operacionalizacion de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION DEL USUARIO	El el 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.(23)	Es el grado en el que el usuario externo se siente agusto con el servicio recibido	FIABILIDAD	Evalua la atencion según el horario y respetando el orden de llegada. Evalua la atención a cargo de un personal medico. Valora la efectividad en los reclamos o quejas presentadas.	Ordinal nada importante algo importante poco importante regularmente importante importante muy importante totalmente importante
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Evalua el tiepo de espera en el otorgamiento de citas Evalua el tiempo de espera en el área de admisión Evalua el tiempo de espera en ser atendido en el consultorio medico.	
			SEGURIDAD	Evalua la privacidad y el confort durante la consulta medica Evalua la explicación del diagnostico de la saud del paciente	
			EMPATIA	Evalua la atención recbida al paciente Evalua el interes de solucionar los problemas Evalua la explicacion adecuada y oportuna Evalua la comunicación comprensible	
			ASPECTOS TANGIBLES	Evalua la señalizacion adecuada Evalua el Equipamiento completo Valora la comodidad y limpieza	

PERCEPCIONES

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1 P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relacion a otras personas?							
2 P	¿Su atencion se realizo en orden y respetando el orden de llegada?							
3 P	¿Su atencion se realizo según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4 P	¿Su atencion en el consultorio fue a cargo de un personal medico?							
5 P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?							
6 P	¿La cita de su atencion fue pronta?							
7 P	¿La atencion en el area de admision fue rapida?							
8 P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9 P	¿Cuando usted presento algun problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10 P	¿Durante su atencion en el consultorio se respeto su privacidad?							
11 P	¿La doctora que le atendio le realizo un examen completo y minucioso?							
12 P	¿La doctora que le atendio le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13 P	¿La doctora que le atendio le inspiro confianza?							
14 P	¿La doctora que le atendio le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15 P	¿El personal de admision le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16 P	¿Usted comprendio la explicacion que le brindo la doctora sobre su salud o resultado de su atencion?							
17 P	¿Usted comprendio la explicacion que la doctora le brindo sobre los procedimientos que le realizaron?							
18 P	¿¿Usted comprendio la explicacion que la doctora le brindo sobre el tratamiento que recibira y los cuidados para su salud?							
19 P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20 P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21P	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22P	¿El conultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atencion?							

Anexo N° 04: Matriz de validacion del instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DE SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO

TITULO DE LA TESIS: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL HOSPITAL REGIONAL
DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA							CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Insatisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD		Evalúa la atención inmediata al usuario externo.	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.									✓		✓		✓			
		Evalúa el trato ofrecido	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.									✓		✓		✓			
		Evalúa la efectividad en la prestación de servicio	Que la atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.						✓			✓		✓		✓			
		Comunicación adecuada médico-paciente	Que la atención realizada fue a cargo de un personal medico									✓		✓		✓			
		Prestación de servicio	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.									✓		✓		✓			



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO: Recoger información sobre la Satisfacción del Usuario Externo.

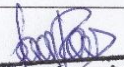
DIRIGIDO A: Usuarios de consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rosales Guerra Julio César

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro / Magister en Administración

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	----------------------------------


Mg. Julio César Rosales Guerra

Mg. Rosales Guerra Julio César



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO: Recoger información sobre la Satisfacción del Usuario Externo.

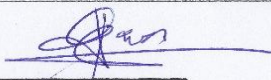
DIRIGIDO A: Usuarios de consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Arellano Santillán William

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Salud Pública y Gestión Sanitaria

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	----------------------------------


Mg. William Arellano Santillán

Mg. William Arellano Santillán



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO: Recoger información sobre la Satisfacción del Usuario Externo.


DIRIGIDO A: Usuarios de consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Loyola Zevallos Jessica Cinthya

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. en Investigación y Docencia Superior

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	-----------------------


Mg. Jessica Loyola Zevallos
TECNOLOGO MEDICO
CTMP. 8532

Mg. Loyola Zevallos Jessica Cinthya



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO: Recoger información sobre la Satisfacción del Usuario Externo.

DIRIGIDO A: Usuarios de consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Cueva Buendía

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro / Magister en Administración

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	-----------------------

Mg. Luis Cueva Buendía

Luis A. Cueva Buendía
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 10188



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO: Recoger información sobre la Satisfacción del Usuario Externo.

DIRIGIDO A: Usuarios de consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Felen Hinostroza Daniel Roque

VALORACIÓN:

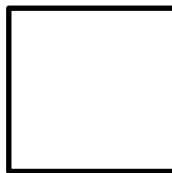
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	-----------------------


Mg. Felen Hinostroza Daniel Roque

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- El presente CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO es para una investigación de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud. La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.
- Propósito:
Determinar la satisfacción del usuario en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, 2017
- Duración esperada del cuestionario: 20 minutos
- Número de sujetos participantes: 324 usuarios
- Responsabilidad del sujeto participante: Ninguno
- La Lic T,M, Patsy Karem Cairampoma Silva , con teléfono fijo 508969, celular 996289914, email: patsy.cairampomasilva@hotmail.com, responderá a las preguntas pertinentes a la investigación. Asimismo, preguntas relacionadas a sus derechos como sujeto de investigación, dirigirse al Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CEI) Dr. Aníbal Díaz Lazo, teléfono 223916, anexo 9058, email: adiaz@gmail.com
- Su participación es voluntaria, la negativa a participar está libre de sanciones.

.....
Firma del usuario



.....
Firma de investigador
DNI: 47906353

.....
Firma de un testigo

DNI

Anexo N° 06: Base de datos validez y confiabilidad del instrumento

➔ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] H:\TESIS 2 CORREC\satisfaccion.sav CORREGIDO.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	22

Anexo N° 07: Base de datos general

N°	c o n d	e d a d	s e x o	n i v e l	se g u r o	us u a r io	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 1 0	p 1 1	p 1 2	p 1 3	p 1 4	p 1 5	p 1 6	p 1 7	p 1 8	p 1 9	p 2 0	p 2 1	p 2 2	
1	1	4 5	2	3	1	1	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	6	6	6	2	6	3	6	
2	2	3 3	1	5	1	2	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
3	1	5 0	2	4	1	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	5	
4	2	6 7	2	2	1	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	
5	2	7 6	1	1	1	2	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	5	
6	1	3 4	1	2	1	2	5	5	2	5	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	5	
7	2	2 5	1	4	1	2	3	4	5	4	3	2	3	3	2	5	3	2	3	3	2	4	4	3	2	1	5	4	
8	2	5 5	1	2	1	2	3	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	5	4	
9	2	6 0	2	2	1	2	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4	2	6	5	
10	1	3 4	2	5	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	6	6	
11	1	5 6	2	5	1	2	1	2	1	3	2	2	3	4	3	5	3	3	4	5	5	3	3	4	3	1	5	5	
12	1	4 5	2	3	1	1	4	4	5	5	3	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	3	1	5	4	
13	2	2 7	2	4	1	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	5	4	
14	2	3 3	2	5	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	5	4	
15	1	4 9	2	3	4	2	5	6	6	6	4	3	4	4	4	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
16	2	5 6	2	4	1	1	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	
17	1	6 6	2	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	5	
18	2	7 8	1	1	1	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	5	5	
19	1	6 2	1	3	1	2	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	
20	2	4 5	1	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	6	6	
21	1	7 0	2	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	5	6	7	7
22	2	2 3	2	2	1	2	5	7	7	2	5	5	4	6	7	6	6	6	7	2	6	6	3	6	6	6	7	7	

48	1	47	2	3	1	1	7	7	7	4	7	7	7	4	7	7	7	7	6	6	7	7	4	7	7	7
49	2	54	1	5	1	2	7	7	7	1	7	7	7	7	4	1	7	3	7	7	3	6	7	7	7	7
50	2	51	2	5	4	1	7	7	4	5	2	4	5	2	5	3	7	6	4	6	6	5	7	7	7	7
51	2	32	2	5	1	2	7	7	7	4	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	5
52	2	62	2	3	1	2	7	7	7	4	4	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
53	1	48	2	5	1	2	7	7	6	4	4	4	6	7	7	7	7	6	7	3	7	7	4	5	5	6
54	2	59	2	2	1	1	7	7	7	7	7	3	2	6	7	5	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7
55	2	30	2	5	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	2	18	2	3	1	2	7	7	7	6	6	3	4	2	7	6	7	7	7	1	4	6	6	7	5	7
57	2	28	1	5	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
58	1	33	2	5	3	2	7	7	7	7	3	7	7	4	7	7	7	7	7	3	7	4	7	4	7	7
59	2	61	2	2	1	2	7	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
60	1	34	2	4	1	2	7	7	7	4	7	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	6
61	2	25	2	5	1	2	7	7	7	6	5	1	4	1	7	7	7	7	7	1	7	5	4	7	6	7
62	1	55	2	3	1	2	7	7	7	4	7	2	7	4	7	7	7	7	7	4	7	7	5	7	6	7
63	2	19	2	4	1	2	7	7	7	4	7	6	7	7	7	5	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7
64	2	23	2	5	2	2	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
65	2	27	1	5	1	2	7	7	7	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
66		67	2	1	3	2	5	6	6	4	6	5	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
67	2	55	1	2	1	2	6	7	7	6	1	1	6	1	6	7	7	6	6	5	6	6	6	7	6	6
68	2	49	2	3	1	2	6	6	7	4	6	6	6	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	6	6
69	2	31	2	5	1	1	7	7	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
70	2	28	2	5	4	2	7	7	7	1	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
71	2	25	1	5	4	2	7	7	5	5	1	1	7	7	7	5	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7
72	2	65	1	3	1	2	6	7	7	1	6	6	7	6	7	7	7	7	7	1	7	6	7	7	7	7

7 3	1	2 9	2	5	1	2	7	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6				
7 4	1	7 0	2	1	1	2	7	7	7	4	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7				
7 5	2	6 0	2	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4	7			
7 6	2	6 4	2	3	2	1	4	7	6	2	4	5	6	7	5	7	7	6	7	5	7	6	7	5	5	7	7	7	
7 7	2	5 3	2	3	1	2	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
7 8	1	2 5	2	5	1	2	7	7	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	7	7	7		
7 9	2	5 5	2	2	4	2	4	6	3	3	2	2	6	6	7	7	7	7	7	1	6	5	6	7	4	7	5	7	
8 0	2	3 2	2	4	1	2	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	1	7	7	7	
8 1	2	6 7	2	1	4	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	
8 2	2	6 2	2	2	1	1	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
8 3	2	5 2	2	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	
8 4	2	3 5	2	5	1	2	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	
8 5	1	5 8	2	3	1	2	7	7	6	6	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
8 6	2	5 7	1	3	1	2	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
8 7	2	7 6	2	2	1	2	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	6	7	6	
8 8	2	5 5	2	5	1	2	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	6	7	
8 9	2	6 4	2	3	2	2	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	6	4	7	7	6	7	7	7	7	7	
9 0	2	4 4	2	3	1	2	7	7	7	7	7	3	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
9 1	2	5 6	2	3	1	2	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
9 2	2	6 2	1	2	4	2	7	7	7	4	7	7	7	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
9 3	2	3 9	1	4	4	2	7	7	6	4	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
9 4	2	4 2	2	3	1	2	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
9 5	1	2 7	2	5	1	2	6	6	6	5	6	7	5	6	6	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6
9 6	2	6 3	2	2	1	2	7	7	4	1	4	4	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	5	7	6	6	
9 7	2	2 8	2	5	2	2	5	4	5	3	4	3	3	3	7	7	7	7	7	4	6	6	6	7	6	6	7	7	

98	1	3	1	3	1	2	6	7	7	5	4	4	6	5	6	6	7	6	7	7	7	7	5	6	4	5	7	7
99	2	3	1	5	1	2	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
100	2	5	2	3	1	2	7	7	7	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	6	7	7
101	2	5	2	3	1	1	7	7	7	4	7	5	7	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
102	1	4	2	5	4	2	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
103	2	6	2	3	1	2	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6
104	2	4	2	3	1	2	7	7	7	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7
105	2	7	2	1	1	2	7	7	7	4	7	7	7	4	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
106	2	9	2	1	3	1	7	5	5	4	5	5	6	4	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
107	1	6	2	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
108	1	7	2	2	1	1	7	7	7	4	5	5	7	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
109	2	6	2	3	1	2	7	7	6	5	5	6	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7
110	2	7	2	2	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7
111	2	6	2	3	1	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	5	7	7
112	2	5	2	5	1	1	7	5	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
113	2	5	2	3	1	2	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
114	2	5	2	3	1	1	6	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	4
115	1	5	1	4	1	2	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	6	7	6	6	4

1 3 2	2	1 8	2	2	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2		
1 3 3 3	2	3 2	2	3	1	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	7	4	7	7	7	7	2	1
1 3 4	1	6 8	2	3	1	2	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7	7	7	7	6	6	4	2
1 3 5	2	4 6	2	3	1	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	7	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2
1 3 6	2	5 8	2	3	4	1	2	5	3	2	3	3	2	4	4	3	7	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4	2
1 3 7	2	3 8	1	5	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	7	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	1
1 3 8	2	3 7	2	5	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	7	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	1
1 3 9	2	3 4	2	5	1	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	7	2	4	4	2	5	4	3	3	4	3	1
1 4 0	2	4 3	2	1	1	2	3	5	3	3	4	5	5	3	3	4	7	1	5	5	2	5	3	2	3	3	4	2
1 4 1	2	5 1	2	2	1	1	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	7	1	3	4	5	4	3	2	3	3	5	6
1 4 2	2	2 8	2	5	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	7	1	3	3	1	3	2	3	4	4	3	2
1 4 3	2	6 2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	7	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	1
1 4 4	1	1 8	2	5	1	2	4	5	4	5	6	5	5	5	5	5	7	6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2
1 4 5	2	3 7	2	3	1	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	7	2	1	2	1	3	2	2	3	4	5	3
1 4 6	2	5 3	2	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	7	1	4	4	5	5	3	2	2	3	5	3
1 4 7	2	3 5	1	5	1	1	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	7	2	3	4	5	4	3	3	4	4	5	6
1 4	2	4 0	2	5	1	2	3	5	2	3	4	5	5	4	4	4	7	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2

1 8 2	2	5 3	2	3	1	2	7	7	7	4	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	
1 8 3	1	3 2	2	5	4	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	6	7	7	4	4	1	7	4	7	
1 8 4	2	6 8	2	3	1	1	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	4	7	7	7	
1 8 5	1	6 6	2	2	1	1	7	6	7	7	6	7	7	3	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	3	
1 8 6	2	6 3	2	3	4	1	7	6	7	7	6	7	7	7	6	5	7	7	4	7	3	5	6	6	6	6	4	3	6
1 8 7	2	6 0	2	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	5	5	5	5	4	3	6
1 8 8	2	5 3	2	3	1	1	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	4	4	4	4	4	3	2	5
1 8 9	1	5 7	2	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	5	4	4	5	4	3	3	7	
1 9 0	2	6 2	2	2	1	1	7	7	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	4	4	5	5	4	5	7	
1 9 1	2	6 5	2	3	1	1	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	2	2	3	3	4	2	7	
1 9 2	2	5 9	2	3	1	1	4	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6
1 9 3	2	4 6	1	5	1	2	4	1	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6
1 9 4	2	6 2	2	2	1	2	7	1	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	2	6	6	3	7	
1 9 5	2	6 5	2	2	1	2	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
1 9 6	2	6 3	1	1	1	1	4	1	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7
1 9 7	1	5 2	2	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
1 9 9	2	5 0	1	5	4	1	5	4	6	7	6	7	7	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	

Anexo N° 08: Evidencias fotográficas



Fotografía del ingreso principal del HRDCQ”DAC”



Fotografía de la fila para entrega de cupos a los pacientes del HRDCQ”DAC”



Fotografía de la entrega de cupos a los pacientes del HRDCQ"DAC"



Fotografía de los usuarios esperando la consulta externa del Departamento de medicina física y rehabilitación del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ "DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ "DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de la entrevista de un usuario posterior a la consulta externa del HRDCQ"DAC"



Fotografía de un usuario firmando el consentimiento informado posterior a la entrevista