



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL SERVICIO MEDICINA DEL CENTRO DE
SALUD HUARIACA, PASCO-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

AUTOR:

Br. Hinostrza Chamorro Juan Gilmer

Br. Hinostrza Chamorro Maybbe Astrid

ASESOR:

Dra. Santiago Rivera, Lucy Ines

SECCION:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU - 2017

PÁGINA DE JURADOS:

Presidente

Dr. ENRIQUE MAXIMO GUTIERRES RODULFO

Secretario

Dr. RAUL MALPARTIDA LOVATON

Vocal

Dra. LUCY INES SANTIAGO RIVERA

A mis padres, que me inculcaron seguir adelante, por su humildad, su confianza, su apoyo y sus buenos deseos a que yo sea mejor persona y mejor profesional, esta tesis va dedicado a ustedes, gracias por estar siempre a mi lado, María y Juan

Juan Gilmer Hinostroza Chamorro

Dedico la presente tesis a mis hermanos, Gustavo y Deysi quienes siempre confiaron en mi para que me superara sacrificando tiempo de esparcimiento, a mi sobrina Hanny, que su llegada y presencia a este mundo ha sido motor de mi superación

Maybe Astrid Hinostroza Chamorro

AGRADECIMIENTO

Se agradece a la universidad “Cesar Vallejo”, a la filial de Pasco y a su plana docente, por su acertada enseñanza y sabios conocimientos impartidos durante el desarrollo de las horas de clase y asesorías, lo que nos permitió formarnos con sólidos conocimientos

A Dios, por iluminar nuestros pasos, por darnos la sabiduría que necesitábamos para alcanzar nuestras metas, por darnos salud, por tener a nuestra familia junto a nosotros y por protegernos de todo mal.

A nuestra asesora Dra. Santiago Rivera, Lucy Ines que nos brindó su apoyo, paciencia y camino durante el tiempo de desarrollo de nuestra tesis.

A nuestra familia por su apoyo incondicional y paciencia, gracias a sus consejos pudimos entender que en esta vida no hay nada imposible, por los ejemplos de perseverancia y constancia que nos han infundido siempre.

*Maybe Astrid y
Juan Gilmer*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Hinostroza Chamorro Juan Gilmer, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43974091; con la tesis titulada "Satisfacción y calidad de atención del servicio medicina del centro de salud Huariaca, Pasco-2017"

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, 03 Octubre 2018.



Hinostroza Chamorro Juan Gilmer
DNI 43974091

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Hinostroza Chamorro Maybbe Astrid, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42161208; con la tesis titulada “Satisfacción y calidad de atención del servicio medicina del centro de salud Huariaca, Pasco-2017”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, 03 Octubre 2018.



Hinostroza Chamorro Maybbe Astrid
DNI 42161208

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada **“Satisfacción y calidad de atención del servicio medicina del centro de salud Huariaca, Pasco-2017”**, con la finalidad de Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo frente a calidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Juan Gilmer
Maybe Astrid

INDICE

Pág.

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del Problema	22
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos	24
II. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Variables.....	26
2.2. Operacionalización de variables	27
2.3. Metodología	23
2.4. Tipo de estudio	23
2.5. Diseño	23
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.8. Métodos de análisis de datos	28
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS	50
Anexo 01: Hoja de Consentimiento Informado	50
Anexo 02: Encuesta (satisfacción de los usuarios)	51
Anexo 03: Matriz de consistencia.....	53
Anexo 04: Validación de expertos	55
Anexo 05: Fotografías.....	62

RESUMEN

En este estudio de investigación titulado “SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA PASCO – 2017”, se llevó a cabo con la finalidad de poder determinar el grado de satisfacción del prestador externo con respecto a la calidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca durante el año 2017.

Se trata de un trabajo cuyo tipo de investigación es no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, ya que por medio de este análisis e interpretación de los resultados procedemos a realizar la descripción de esta situación de acuerdo a las variables de estudio correlacional, siendo la meta determinar el grado de relación entre las características del prestador externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Huariaca; en este trabajo participaron 224 prestadores externos a los cuales se usó dicha encuesta SERVQUAL de satisfacción del prestador externo para la aplicación en los establecimientos de Salud y Servicios de Medicina de apoyo con 22 ítems dicha calificación salió en escala numérica del 1 al 7.

Dentro del resultado podemos decir que dentro del grado de satisfacción fue de 63.2%, según dimensiones obtuvimos: fiabilidad de 65.1%; capacidad de respuesta de 58.3%; seguridad 63%; aspectos tangibles 59.9%, empatía 67.9%. Finalmente podemos decir que los prestadores externos quedaron complacidos con la calidad de atención que recibieron en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, en un 63.2%, estando la satisfacción del prestador se encuentra en relación a las percepciones con respecto a la calidad de atención ($p < 0.05$)

Palabras claves: Satisfacción del Usuario externo, calidad de atención, Dimensiones de calidad.

ABSTRACT

The present research study entitled "SATISFACTION AND QUALITY OF ATTENTION OF THE MEDICINE SERVICE OF THE HUARIACA HEALTH CENTER, PASCO-2017", was carried out with the objective of determining the level of satisfaction of the external user as opposed to quality of care in the Medicine service. at the Huariaca Health Center during the 2017 period.

This is a work whose type of research is non-experimental, with a descriptive correlational design, because through the analysis and interpretation of the resulting data, the situation is described according to the study variables, correlational because the purpose is to determine the relationship between the characteristics of the external user and their perception of quality care at the Huariaca Health Center; 234 external users participated in the present work, to whom the modified SERVQUAL survey of external user satisfaction was applied for use in health establishments and medical support services, with 22 items whose rating was on a numerical scale from 1 to 7.

Within the results we can say that the total satisfaction was 63.2%, and according to dimensions it was obtained: reliability with 65.1%; responsiveness with 58.3%, security with 63%, tangible aspects 59.9%, and empathy was 67.9%. It is concluded that external users were satisfied with the quality of care received in the Medicine service at the Huariaca Health Center, by 63.2% and the user satisfaction is related to the perceptions of users regarding the quality of care ($p < 0.05$).

Keywords: External User Satisfaction, Quality of Attention, Quality Dimensions.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática:

Originalmente Calidad deriva del latín *qualitas* o *qualitatis*, cuyo significado es igual a “perfección”, o “manera de ser”, que día a día esta palabra es de mayor importancia dentro del ámbito gerencial empresarial. A partir de los años 40 con las personas que dominaban el tema la definición de calidad se transformó en todo un conjunto de procedimientos para poder conceptuar si un producto poseía o no las cualidades para ser utilizado adecuadamente y que hoy en día es de suma importancia dentro de cualquier tipo de empresa y cualquier tipo de industria.

Durante los años 90 surgió un personaje importante y trascendental, el Dr. Avedis Donabedian inserto a todos los servicios de salud el logro de la calidad considerando 3 componentes importantes: siendo estructura, proceso y resultado; hoy en día definimos calidad como conjunto de cualidades y características de un bien producido que logra satisfacer las expectativas con respecto a las necesidades de las personas que lo consumen.." Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión".²

No obstante al relacionar la palabra calidad con la salud pública esta se refiere a las diversas actividades que realiza una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente.²

Durante las últimas décadas los países latinoamericanos sufrieron grandes cambios en su organización con respecto a los sistemas nacionales de salud cuyo proceso se debió dándole a importancia debida a la calidad como pilar fundamental durante sus prestaciones; de ahí se confirma que la calidad es un aporte indispensable destinado a brindar esa seguridad a los prestadores, reduciendo al mínimo los riesgos durante sus servicios; lo cual conlleva a la necesidad de

implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.³

Así mismo, la calidad de atención de la salud se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de las instituciones de salud, que tratan de optimizar sus resultados para aproximarse a las necesidades de los pacientes y del personal que desarrolla su labor profesional en los servicios de salud.⁴

La organización mundial de la salud (OMS) define a la calidad de la asistencia sanitaria como "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mayor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso". Por otro lado Donabedian conceptúa la calidad de atención en la salud como "el grado de utilización de los medios más adecuados, con el propósito de conseguir los mayores progresos en salud". Esta definición está relacionada con los objetivos de la asistencia sanitaria: mantener, restaurar y promover la salud dentro de las posibilidades que permiten las ciencias de la salud y la tecnología.⁴

Del mismo modo Donabedian en cuanto a calidad de servicios médicos, refiere que la calidad tiene un componente técnico y otro funcional. En el área médica, cuando se habla de calidad, ésta se refiere al componente técnico, el cual es definido fundamentalmente en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos. El componente funcional se refiere a la manera que el servicio es ofrecido a los pacientes, y dado que los pacientes en general desconocen la parte técnica, el componente funcional se transforma en el componente principal al explicar el nivel de percepción de la calidad del servicio recibido.

El concepto de calidad en salud es general, abstracto, tiene un doble carácter, objetivo y subjetivo, y múltiples dimensiones, las cuales son notablemente influenciadas por el proceso cultural y la influencia de los actores de poder. Donabedian define la calidad en salud circunscribiéndola a una propiedad de la

atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes. "La atención médica se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente". Este concepto deja de lado la percepción de calidad en la salud desde lo colectivo; el mismo está asociado a tradiciones socialmente aceptadas en un momento determinado.⁷

La dimensión humana, tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biopsicosocial. Los pacientes pueden verse influidos por cuestiones sociales y culturales en su opinión de la calidad, y suelen poner un énfasis considerable en el aspecto humano de la atención que reciben.⁸

La calidad de la atención en los servicios de salud se encuentra conformada por diferentes aspectos, considerados componentes del mismo, es así que se pueden distinguir los siguientes: Competencia Profesional, se refiere a la capacidad y el desempeño de los proveedores, de los directivos y personal de apoyo de salud. Accesibilidad a los servicios de salud y continuidad, hace referencia al acceso que tiene el paciente a los servicios que brinda el hospital y la consecución de los mismos. Efectividad y seguridad, la efectividad se refiere al cumplimiento de los resultados deseados y la segunda a la maximización de los beneficios de las intervenciones de la atención en salud. Eficiencia, es el mayor beneficio con los recursos con los que se cuenta. Y participación comunitaria, información directa de los pacientes para la aceptación de los servicios y satisfacer las expectativas que tienen.⁸

Etimológicamente satisfacción viene del latín *satisfacere* cuyo significado es igual a bastante (*satis*) hacer (*facere*) en otras palabras está involucrado con la sensación de estar saciado concepto, sin lugar a dudas, cada día toman mayor interés, dedicación y aplicación dentro de la gerencia.

Satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.^{9,10} Además, es de importancia determinar qué podemos hacer para satisfacer las necesidades del usuario en salud y para lo cual es necesario saber que es lo que quieren o esperan de los servicios de salud, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos y en que medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor atención.

El usuario externo en un establecimiento de salud, es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo. Cada usuario tiene características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, etc.) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve; esto conlleva a que cada necesidad que presente tenga que ser atendida de manera diferente y específica.

Por otro lado las ciencias de la salud han incorporado la percepción del paciente, como una necesidad en la evaluación de resultados en salud, debiendo para ello desarrollar los instrumentos necesarios para que esa medida sea válida y confiable

y aporte evidencia empírica con base científica al proceso de toma de decisiones en salud.¹¹

El estudio de la percepción de la calidad de servicio en los establecimientos de salud, se ha convertido en un indicador primordial de la gestión de calidad en los servicios de salud. La calidad percibida por los usuarios externos resulta de la interacción entre estos, el prestador de servicios y en general con la totalidad de características de la organización, que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. La calidad de servicio, se plantea como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompañan a la prestación principal, siendo esta un producto o un servicio.¹²

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Revisando la bibliografía referente a la tesis tenemos:

ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL:

a) Ramírez de la Roche O, López – Serrano A, Barragán Solís A, Arce Arrieta E, en el 2000, en México, realizaron un estudio sobre “Satisfacción del Usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social”, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios en una unidad de medicina. El método fue descriptivo de corte transversal. La muestra fue no probabilística de 244 derecho habientes que acudieron al servicio médico, de los cuales 65% eran mujeres y el 34% varones. El instrumento fue un cuestionario el mismo que fue aplicado al familiar o acompañante. Las conclusiones encontradas fueron estas:

“Nueve de cada diez pacientes consideraron que el problema por el cual acudieron a consulta fue solucionado, y que la atención médica fue buena brindada por el prestador del servicio; este resultado aclara la importancia que tiene la dimensión interpersonal con el usuario en una clínica familiar a pesar de impedimentos como las carencias de los medicamentos y los tiempos prolongados de espera.¹⁸

b) Ortiz R. Muñoz S., Lechuga D. y Torres E., elaboraron 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 9936 encuestados, seleccionado mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de Julio de 1999 a diciembre 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71.37% de los encuestados y como mala por 28.63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.¹⁹

ANTECEDENTES NACIONALES:

a) Chávez Zegarra, Gaby Sonia y Lozano Velásquez, Lucia del Pilar en el año 2006. En Lima, realizaron un estudio sobre “Relación entre la Interacción medico(a) usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe”, el cual tiene como objetivo: Determinar el grado de correlación existente entre la interacción enfermera(o) – usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe en el Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen”. El método fue descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 187 usuarios externos seleccionados por muestreo aleatorio simple. El instrumento empleado fue el cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros que:

“En la correlación entre el nivel de interacción efectiva enfermera(o) – usuario externo y el nivel de satisfacción del cuidado recibido, se encontró que del total de pacientes con mala interacción, 9(19.6%) estuvieron insatisfechos con el cuidado recibido. Así mismo del total, con una buena interacción, 15(46.9%) se sintieron ampliamente satisfechos, con la atención recibida. Al determinar la correlación entre nivel de interacción efectiva y el nivel de satisfacción del cuidado recibido, se encontró que existe una moderada correlación directa entre las dos variables: esto

es, que a una buena interacción enfermera(o)-usuario externo , el paciente se siente ampliamente satisfecho y cuando la interacción enfermera(o)-usuario externo es mala el paciente se siente insatisfecho; pues al determinar la significación estadística del coeficiente calculado se ha encontrado que es estadísticamente significativo. Existe una correlación directa entre la interacción enfermera (o)-usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe”.²⁰

b) Carla Mabel Andía Romero, Carla Mabel; Pineda Aparicio, Angel Mauricio Martínez Cevallos, Carlos Enrique y Santiago Saco Méndez, Santiago en al año 2000, en Cuzco, realizaron un estudio sobre; “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este Essalud”, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este Essalud, evaluar la influencia de las características del servicio en la satisfacción global, conocer el nivel de satisfacción con las diferentes características del servicio de salud, saber en qué medida la edad, el grado de instrucción, el sexo y el tiempo de hospitalización, influyen en la satisfacción global. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 312 usuarios mayores de 12 años de los servicios de hospitalización, cirugía, medicina general y pediatría. El instrumento fue la Escala de Lickert. Las conclusiones fueron, entre otras: “El nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5 es 4, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 87%. Las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global son al competencia técnica y las relaciones interpersonales. El elemento que más se relaciona con la satisfacción global del usuario es la satisfacción del paciente con la recuperación de su salud. E l orden descendente de los servicios de acuerdo al nivel de satisfacción es: Pediatría, Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia. Los niveles más bajos de satisfacción se hallaron en los usuarios de 16 a 45 años. Hubo bajos niveles de satisfacción con el material del colchón que hace transpirar, la calidad de la comida, explicación acerca de exámenes y procedimientos y la atención del personal de salud citando el paciente solicitaba ayuda.”²¹

c) Andrade Olazo Víctor y colaboradores, en el 2000, en Cusco, realizaron un estudio sobre “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 – MINSA”, con el objetivo de determinar el grado de Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo N.º 1 - MINSA - CUSCO. El método fue descriptivo. La población fue de 400 usuarios adultos de los Servicios de Hospitalización, repartidos en los Servicios de Medicina, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría. La técnica fue una encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros: “Se halló una tasa de satisfacción completa del 60%, una tasa de satisfacción intermedia de 12,8% y una tasa de insatisfacción del 27,2%. Las características socioeconómica que influyen en el grado de satisfacción son el grado de instrucción, el idioma y la procedencia ($p < 0,05$). Los servicios con mayor tasa de satisfacción fueron Medicina A y Pediatría B (70%). El promedio de satisfacción por áreas estuvo en todos los casos dentro de los valores de satisfacción intermedia. Finalmente se deduce que la Calidad percibida es un precursor de la Satisfacción, y éste a su vez del nivel de aceptación del servicio”.²²

d) Bobadilla Marcelo, Carmen Lidia en el año 2008, Lima, realizó un estudio sobre, “Opinión del Familiar sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Essalud”, con el objetivo de determinar la opinión del familiar sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia Pediátrica del HNERM, e Identificar la opinión del familiar sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica, interpersonal y confort. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por los familiares del paciente pediátrico hospitalizados. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. Llegando a las siguientes conclusiones, entre otras: “El 78% (25) presentan una opinión medianamente favorable, 16% (5) favorable, 6% (2) desfavorable. En cuanto a la Opinión del familiar en la dimensión técnica 72% (23) tienen una opinión medianamente favorable relacionado a que el familiar manifiesta que la enfermera no brinda educación sobre los cuidados que debe tener

frente a la enfermedad de su niño, se muestra indiferente ante sus temores y preocupaciones, no informa sobre la medicación que administra y demora en la atención, 12% (4) favorable y 16% (5) desfavorable. En relación a la dimensión interpersonal 59% (19) presentan una opinión medianamente favorable relacionada a que la enfermera no se identifica, se muestra descortés, utiliza un lenguaje complicado, y no llama al niño por su nombre., 19% (6) favorable y 22% (7) desfavorable; Respecto a la dimensión de confort 78% (25) presentan una opinión medianamente favorable referido a que muestra despreocupación ante el ambiente de la unidad, no respeta la privacidad y muestra desinterés por la alimentación, 16% (5) favorable y 6% (2) desfavorable”.²³

Según la Unidad de Calidad del Hospital Antonio Lorena (Cuzco), refiere que la mayor parte de los usuarios de hospitalización, está medianamente satisfecho (53.7%), el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3% y los usuarios insatisfechos corresponde al 6%. Por lo que, el grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma sino también factores como los sociodemográficos y grado de instrucción.²⁴

En el Hospital “Guillermo Almenara Irigoyen” (Lima), reporta que el nivel de satisfacción del usuario externo sobre el cuidado enfermera, 74.9% se sintieron satisfechos, el 18.2% se sintieron ampliamente satisfechos y el 7.0% estuvieron insatisfechos con el cuidado recibido.²⁵

En el Hospital de Apoyo “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz – (Ancash), 2008, reporta: 350 usuarios atendidos en consultorios externos, el 67.0% están satisfechos, de 187 usuarios atendidos en Emergencia, el 65.3% están satisfechos y de 50 usuarios atendidos en Hospitalización el 85.0%, son usuarios satisfechos.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

-Según Matlin y Foley, la percepción “Incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización”.¹³ Para Feldman es “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro”.¹⁴

- Según Day menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.¹⁵

- Además, según Donabedian “el encuentro paciente proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”.¹⁶ Por otro lado, él mismo establece que “el modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud.”¹⁷

Desde el 2010 la Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, implementó el estudio de la Satisfacción del Usuario Externo mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL, midiendo así las percepciones y expectativas de éste por los servicios y productos recibidos de las instituciones de salud.

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.²

. Aspectos Tangibles:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE):“Proviene de la palabra en latin tangibilis; adj, “Que se puede tocar”.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utiliza en particular, para evaluar la calidad”

. **Fiabilidad:** Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”.

Farfan M. Yheni (2007:11) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción.

. **Capacidad de Respuesta:** Según el Diccionario de La Real Academia Española (RAE) La palabra responsabilidad proviene del latin *responsum*, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligacion.

Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

. **Seguridad:** Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)⁹

Castillo M. Eduardo (2005:2) profesor de la universidad del BIOBIO de chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103) es:

“El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”

. **Empatía:** Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como:

“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.²⁴

N. Feshback (1984:67), definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

PROBLEMA GENERAL:

¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?

PROBLEMA ESPECÍFICO:

- a) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del uso externo y fiabilidad en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?
- b) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y Capacidad de respuesta en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?
- c) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?

- d) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?
- e) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?

1.5 JUSTIFICACION:

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también sobrepasarlas es decir, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo ó básico de calidad. Brindar calidad de atención y lograr la satisfacción del paciente es nuestra tarea como profesionales de la salud, es un permanente desafío; precisamente por la búsqueda por parte de quienes atendemos, de un bien tanpreciado como es la salud. En este proceso ellos/as califican nuestro trabajo, no sólo por la resolución del problema que traen, sino por la forma en que es dada esta atención. Si bien es cierto que muchas veces existen carencias materiales, la mayoría de los clientes insatisfechos en salud no lo están por las comodidades ni el servicio sino por el trato recibido y la forma en que fueron atendidos. Esta involucra el interés, la actitud, el lenguaje corporal, el ambiente en que se da la atención; lo que no requiere de recursos económicos, por ello es necesario e importante realizar análisis de la satisfacción en la calidad de atención recibida en los servicios de salud, que permita conocer la calidad de estos servicios, tanto de los externos, razón por la cual se realizara el presente estudio, en el centro del centro de salud de Huariaca para identificar problemas que estén presentes y conllevan a insatisfacción de los pacientes que acuden.

1.6 HIPÓTESIS:

HIPOTESIS GENERAL

El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la calidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017

HIPÓTESIS ESPECÍFICA:

a) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la fiabilidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.

b) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la Capacidad de respuesta de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.

c) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la seguridad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.

d) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la empatía de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.

e) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con los aspectos tangibles de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.

1.7 OBJETIVOS:

Objetivo General:

Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017.

Objetivos Específicos:

- a) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017.
- b) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la Capacidad de respuesta de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017
- c) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la seguridad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017
- d) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la empatía de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017
- e) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017

II. METOLOGIA

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION:

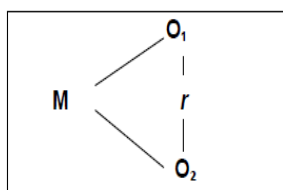
El tipo de investigación es cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Huariaca. La investigación es un estudio de tipo transversal, porque el tema investigado fue en un tiempo y en un lugar determinado. Es un estudio descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Es correlacional porque la finalidad es determinar la relación entre las características del usuario externo y su percepción de la calidad atención en el Centro de Salud Huariaca.

Tipo de estudio: No experimental.

Diseño de investigación: Descriptivo correlacional

Considerando que los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación, el diseño fue correlacional, pues se describió las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado y en este caso únicamente en términos correlacionales, más no en función de la relación causa- efecto .

Esquema : Esto se esquematiza a continuación:



Donde:

M=Muestra

O1=Variable 1

O2=Variable 2

r=Relación de las variables de estudio

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable 1: Nivel satisfacción del usuario externo

Variable 2: Calidad de atención del servicio de medicina

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN
VARIABLE 1 Nivel Satisfacción del Usuario Externo.	La satisfacción usuario externo, está dado por el juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre la calidad de atención	Satisfecho	Puntaje	Nominal
		Insatisfecho	Puntaje	
VARIABLE 2 Calidad de atención en el Servicio Medicina	Según escala SERVQUAL, están relacionados con el aspecto físico que el cliente percibe en la organización como: la infraestructura del consultorio, equipamiento, tiempo de espera para recibir la atención ,el trato del profesional ,así como la empatía , que es la habilidad propia del ser humano, que nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. SERVQUAL Es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. El cual esta basada en 5 dimensiones.	Fiabilidad	Pgtas del 1 al 5	Nominal
		Capacidad de Respuesta	Pgtas del 6 al 9	
		Seguridad	Pgtas del 10 al 13	
		Empatía	Pgtas del 14 al 18	
		Aspectos Tangibles	Ptas del 19 al 22	

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población estuvo conformada por los usuarios que acuden al consultorio externo de Medicina en el C.S Huariaca-Pasco, durante el año 2017

Muestra:

Fueron 224 usuarios que acudieron al consultorio externo de medicina del C.S Huariaca en el año 2017, considerando los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión:

- Pacientes cuya edad supera los 15 años.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes cuya edad es menor a los 15 años.
- Pacientes con habilidades diferentes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los establecimientos de Salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), según Minsa la misma que tiene 22 preguntas de expectativas y 22 de percepción distribuidos en 5 dimensiones de evaluación de la Calidad.

- **Validez:** La validez del instrumento se dio por parte de tres expertos.
- **Confiabilidad:** Este procedimiento se dio a través de la prueba de confiabilidad del alfa de cronbach de 0.71

2.5. Métodos de análisis de datos:

- Se utilizó la estadística descriptiva, determinando las medidas de frecuencias de las variables de percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario.
- Los datos recogidos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS (por sus siglas en inglés: Statistical Package of the Social Science), en su versión 22 para Windows.

- Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

III. RESULTADOS

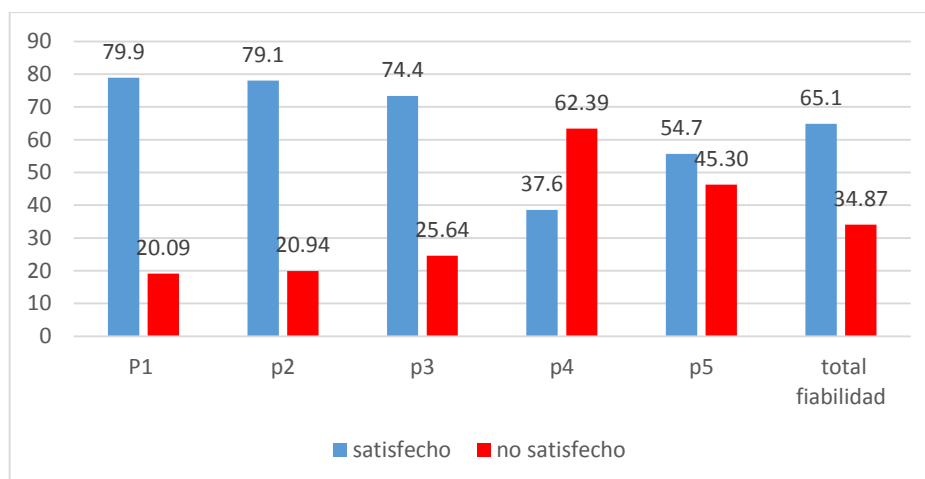
TABLA N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO- 2017

preguntas /dimensiones	satisfecho		no satisfecho	
	n	%	n	%
P1 = atención sin diferencia con otro usuarios	182	79.9	42	20.09
p2= atención en orden	180	79.1	44	20.94
p3= se respetó el horario del EESS	169	74.4	55	25.64
p4= frente al reclamo supieron atenderlo	83	37.6	141	62.39
p5= farmacia cuenta con medicamentos	123	54.7	101	45.3
fiabilidad	737	65.1	383	34.87

GRAFICO N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO- 2017



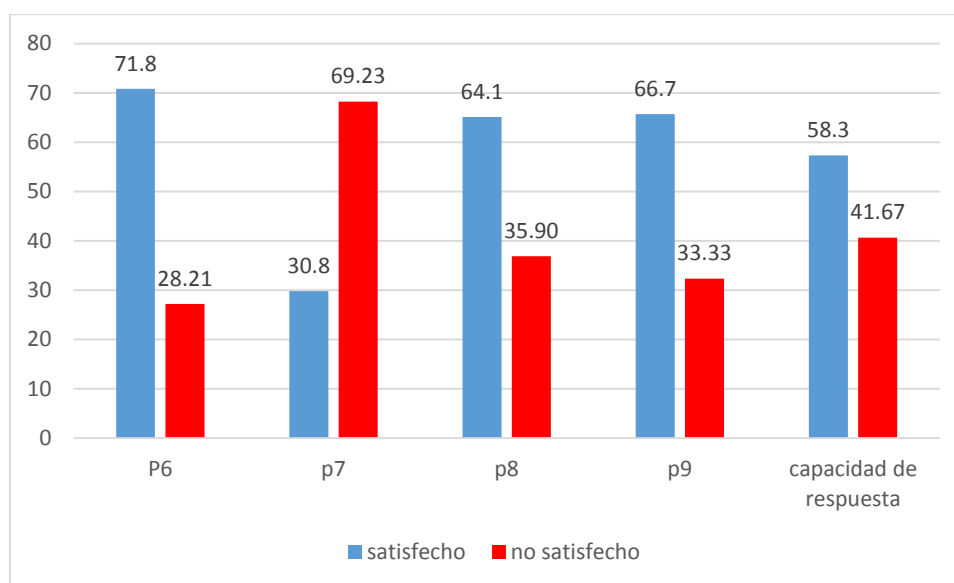
Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

Interpretación: En la tabla 1 se observa el mayor porcentaje de satisfacción, cuando el usuario externo fue atendido sin diferencia alguna P1 en un 79.9%, y al no encontrar mecanismos de quejas o reclamos solo un 37.6% de satisfacción. Sin embargo podemos darnos cuenta que en toda la Dimensión de Fiabilidad se obtuvo un 65.1% de satisfacción y un 34.87% de insatisfacción.

TABLA N° 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S
HUARIACA,PASCO-2017

preguntas /dimensiones	satisfecho		no satisfecho	
	n	%	n	%
P6 = atención en el consultorio fue veloz	163	71.8	61	28.21
p7= atención en admisión fue veloz	67	30.8	157	69.23
p8= fue corta el tiempo de espera	145	64.1	79	35.90
p9= las dificultades se atendieron rápido	151	66.7	73	33.33
capacidad de respuesta	526	58.3	370	41.67

GRAFICO N° 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S
HUARIACA,PASCO-2017



Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

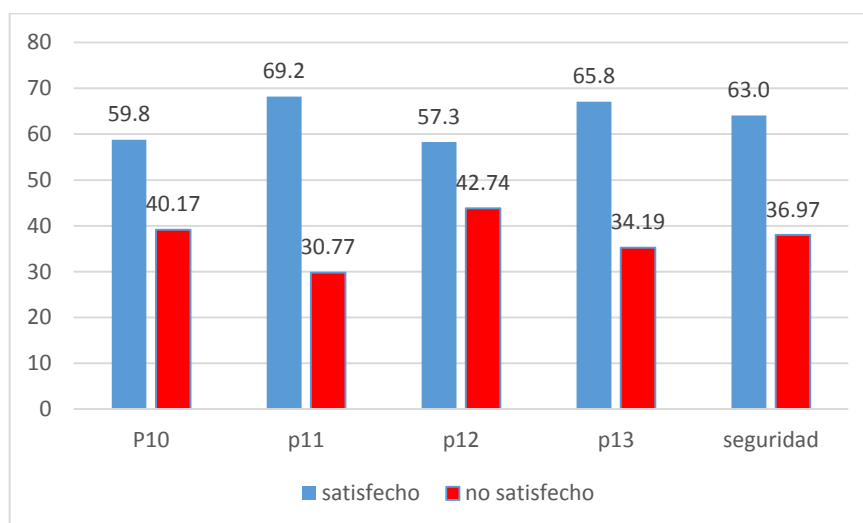
Interpretación: En la tabla 2 se observa que el mayor porcentaje (71.8%) de satisfacción corresponde a la pregunta 6 donde el usuario recibió una atención rápida en el servicio, continuando con el 66.7% de satisfacción cuando ante una dificultad se resolvió inmediatamente, y con un 64.1% de satisfacción en la pregunta 8 donde el usuario espero

Corto tiempo para ser atendido. Sin embargo en la pregunta 7 donde la atención en el área de Admisión fue rápida el grado de satisfacción es solo de 30.8% , y el 69.23 de insatisfacción,. Considerando la Dimensión de Capacidad de Respuesta en su totalidad tenemos un 58.3 % de satisfacción y un 41.7% de usuario insatisfecho.

TABLA N° 3
NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-
2017

preguntas /dimensiones	satisfecho		no satisfecho	
	n	%	n	%
P10= se respetó la privacidad en la atención	135	59.8	89	40.17
p11= le realizaron un examen completo	157	69.2	67	30.77
p12= el profesional respondió sus dudas?	129	57.3	95	42.74
p13= le inspiro confianza el profesional que lo atendió?	149	65.8	75	34.19
seguridad	570	63.0	326	36.97

GRAFICO N° 3
NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-
2017



Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

Interpretación: En la tabla 3 se observa que la satisfacción del usuario externo fue en cada una de las preguntas en su dimensión seguridad, reflejando el mayor porcentaje (69.2%) en la pregunta 11 donde el profesional que le atendió realizó un examen minucioso y el menor porcentaje (57.3%) en la pregunta 12, donde el usuario tuvo el tiempo suficiente para aclarar dudas. En su totalidad la Dimensión de Seguridad obtuvo un 63% de satisfacción del usuario y un 36.97% de insatisfacción.

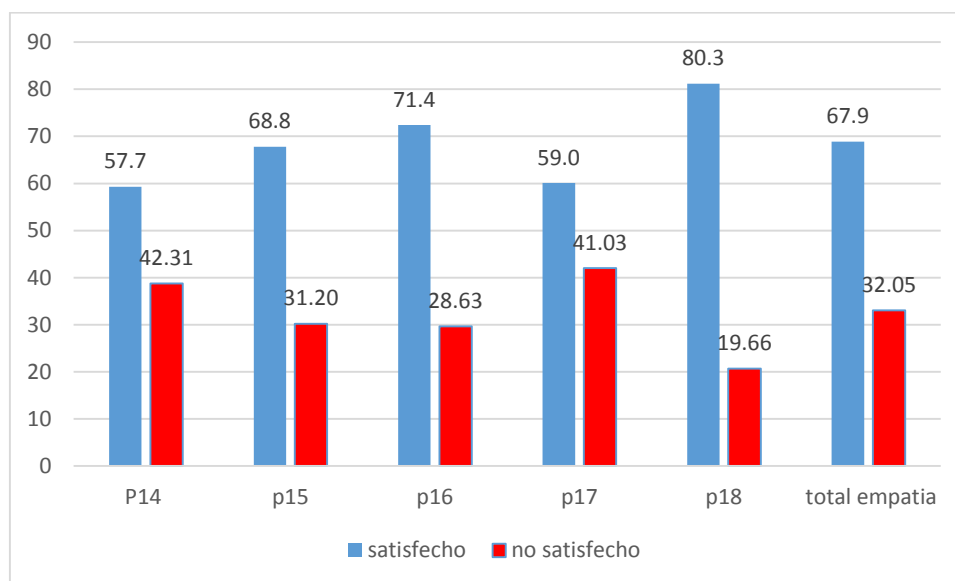
TABLA N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE EMPATIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017

preguntas /dimensiones	satisfecho		no satisfecho	
	n	%	n	%
P14 = el usuario fue atendido con paciencia, respeto?	136	60.3	88	39.74
p15= le trato con amabilidad el personal de farmacia?	156	68.8	68	31.20
p16= le trato con amabilidad el personal de admisión?	162	71.4	62	28.63
p17= fue clara la explicación que le dio el profesional?	133	59.0	91	41.03
p18= comprendió la explicación sobre cuidado y tratamiento?	183	80.3	41	19.66
empatia	770	67.9	350	32.05

GRAFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE EMPATIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017



Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfaccion del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

Interpretación: En la tabla 4 se observa, que en las diferentes preguntas que comprenden la Dimensión de Empatía se obtuvo satisfacción del usuario externo, siendo el mayor porcentaje (80.3%) en la pregunta 18, donde el usuario comprendió la explicación sobre tratamiento y cuidados, continuando con el 71.4% y 68.8% cuyas preguntas se refiere al

trato con amabilidad paciencia y respeto y el menor porcentaje de satisfacción fue (59%) en la pregunta 17 donde se refiere la comprensión de explicación que le dió el profesional sobre resultado de su atención. La Dimensión Empatía en su totalidad, refleja el 67.9% de satisfacción del usuario y el 32.05% de insatisfacción.

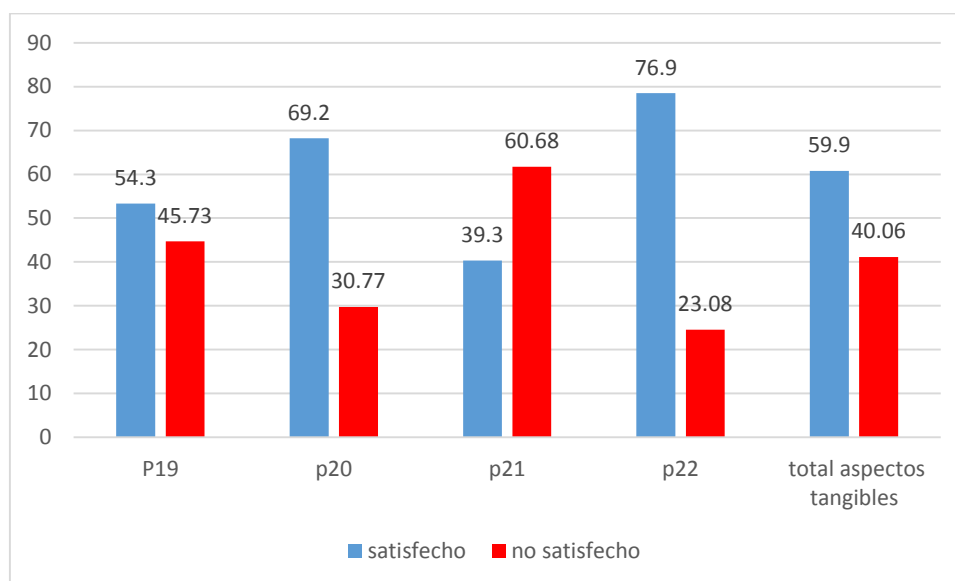
TABLA N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017

pregunta dimensiones	satisfecho		no satisfecho	
	n	%	n	%
P19= afiches adecuados para atender a los pacientes	122	54.3	102	45.73
p20= consultorios limpios y cómodos	157	69.2	67	30.77
p21= establecimiento con baños limpios	87	39.3	137	60.68
p22= consultorio con material necesario	175	76.9	49	23.08
aspectos tangibles	541	59.9	355	40.06

GRAFICO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO FRENTE A CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017



Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

Interpretación: En la tabla 5 se observa que el mayor porcentaje(76.9%) de satisfacción del usuario externo fue en la pregunta 22, donde se contó con equipo y material para la atención, continuado con el 69.2% en la pregunta 20 donde el consultorio y sala de espera fueron cómodos, sin embargo los menores porcentajes de satisfacción fueron 54.3% y 39.3% de las preguntas 19 y21 respectivamente, tratándose de que el establecimiento no cuenta con señalización y los baños necesitan mantenimiento.

La Dimensión aspectos tangibles en su totalidad, refleja el 59.9% de satisfacción del usuario y el 40.06% de insatisfacción.

TABLA N° 6

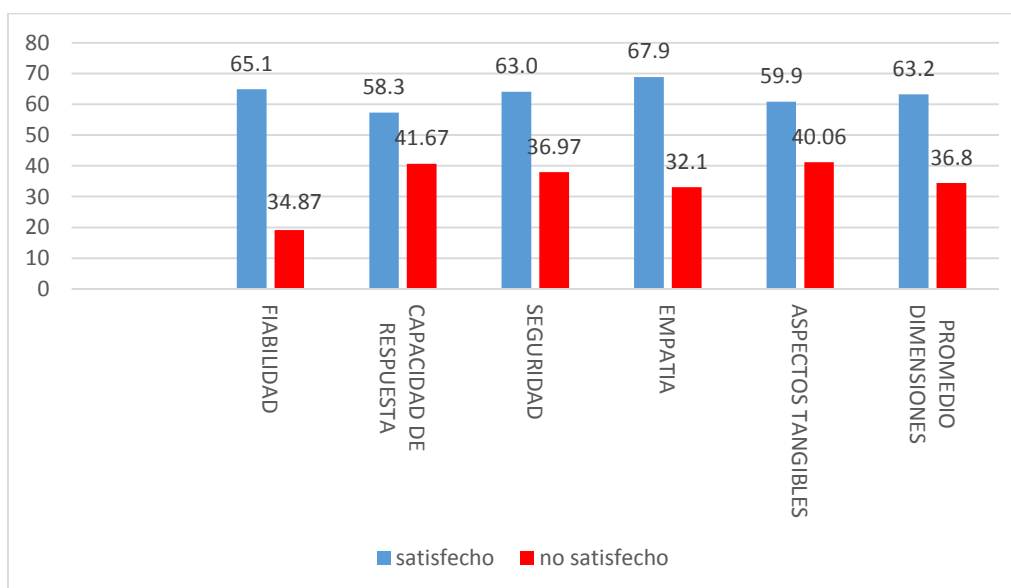
NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO SEGÚN DIMENSIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017

DIMENSIONES	satisfecho	no satisfecho
FIABILIDAD	65.1	34.87
CAPACIDAD DE RESPUESTA	58.3	41.67
SEGURIDAD	63.0	36.97
EMPATIA	67.9	32.1
ASPECTOS TANGIBLES	59.9	40.06
PROMEDIO DIMENSIONES	63.2	36.8

Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención

GRAFICO N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO SEGÚN DIMENSIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL C.S HUARIACA, PASCO-2017



Fuente: Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de Atención.

Interpretación: En la tabla 6, se observa que la Dimensión que tuvo mayor porcentaje de satisfacción en el usuario externo es Empatía con un 67.9%, y 32.1% de insatisfacción, y el de Fiabilidad con 65.1% satisfacción y 34.87 de insatisfacción, continuado con Seguridad con el 63% de satisfacción y 36.97% de insatisfacción, la Dimensión de Aspectos Tangibles

obtuvo el 59.9% de satisfacción y un 40.06 de insatisfacción, y Capacidad de Respuesta con 58.3 % satisfechos y 41.67 insatisfechos. Además que el Promedio en todas las dimensiones de calidad se observa el 63.2 % de usuario satisfecho y el 36.85 de insatisfecho.

IV. DISCUSIÓN

-La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio. Y la calidad es un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente para lograr un alto grado de satisfacción.

En la tabla N° 1, Con lo que respecta a la dimensión fiabilidad, con un 65.1% se muestra satisfacción del usuario externo y con un 34.87% de un usuario insatisfecho, lo cual representa que existe en un mayor porcentaje en la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el consultorio de medicina. En ese sentido, la literatura manifiesta que la fiabilidad no es más que la Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, componente que nos demuestra que el sistema de salud establecido es eficaz y eficiente según los usuarios proveedores de dicha atención, y se refleja en las respuestas de los ítems 1 – 5 de la encuesta.

Según Siguenza Torres , en el estudio realizado ,” Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda el médico en el servicio de cirugía- Hospital Regional de Trujillo” , encontró que el 55.0% de los pacientes obtienen un buen nivel de fiabilidad, el 24.0% tienen regular y el 3.0% de los pacientes obtienen un mal nivel, es decir se observa que la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda el médico, en la dimensión de fiabilidad en el servicio de cirugía es buena, datos que coinciden con el presente estudio a pesar que son realidades diferentes.³⁷

-En la tabla N° 2, Respecto a Capacidad de Respuesta se encontró el 58.3% de usuarios satisfechos y 41.67% de usuarios insatisfechos, finalizando que los pacientes en su mayoría están satisfechos en cuanto a su atención en el consultorio de medicina

Ducker sustenta que la capacidad de respuesta se trata de la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. ³⁶comprende los ítems 6 – 9 de la encuesta Servqual.

Según Siguenza Torres estudio realizado, Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda el medico en el servicio de cirugía- Hospital Regional de Trujillo, se observa que el 62.0% de los pacientes del hospital perciben un buen nivel de capacidad de respuesta, el 33.0% tienen regular, en tanto que el 5.0% de los pacientes obtienen un mal nivel de capacidad de respuesta.³⁷Resultados que coinciden con el presente estudio.

-En la Tabla N° 3, se observa la dimensión seguridad con 63% de pacientes satisfechos, el 36.97 de pacientes insatisfechos, concluyendo y afirmando que hay un porcentaje considerable de pacientes satisfechos.

Según Ducker Seguridad, es el servicio prestado, cortesía de los empleados y la habilidad para transmitir confianza al cliente, enseña a comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, es lo mejor y lo único que a la larga lleva al éxito en los negocios.³⁶

Como se conoce ésta dimensión de seguridad, en el sentido más amplio del término hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas que puedan percibir los usuarios externos. De esta manera dicha dimensión sirve de manera excepcional para conocer si los usuarios están satisfechos con la atención brindada y se evidencia en las respuestas de los ítems 10 -13.

Según García D. (2013) en su tesis “Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos Febrero - Mayo 2013”. Se entrevista a 192 pacientes utilizando SERVQUAL. Los resultados fueron que el 65% estaban satisfechos con la calidad de atención. Resultados que coinciden con el estudio.

-En la tabla N° 4, en lo que respecta a la dimensión empatía, se halló que de los 224 pacientes, el 67.4% quedo satisfecho, acontecimiento que se relaciona con el trato cordial brindado por el profesional en salud, y el 33.1% de no satisfechos.

Como señala Ducker, empatía es la conexión sólida entre dos personas, reside una discusión sobre si la empatía consiste en “ponerse mentalmente en el lugar del otro” o si por el contrario hace referencia a “sentir la emoción de forma vicaria”. Es fundamental para comprender el mensaje y también es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.³⁶ Está representada en la encuesta servqual en los ítems 14 – 18.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Milina G., Rivera B. (2012) en su estudio “Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011” en donde encontró que la confianza y amabilidad inspirada por el personal de salud en el área de hospitalización, fue percibida como muy buena en un 14.3% y buena en un 85.7% en los clientes externos.³⁸

-En la tabla 5, en lo que respecta a la dimensión aspectos tangibles del total de 224 usuarios, el 59.9 % de los entrevistados quedaron satisfechos y el 41.06 no satisfechos, por tanto podemos decir que la mayoría de usuarios quedaron satisfechos en cuanto a la atención en el servicio de medicina.

Drucker P. (1986) donde menciona que los elementos tangibles son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.³⁶ y se evalúa con las respuestas de los ítems 19 _ 22.

Estos datos coinciden con lo encontrado en el Hospital Regional de Trujillo en el cual 72 % de usuarios externos perciben como buena la calidad de atención de Medicina y sólo un 2 % como malo, respecto a la atención en Hospitalización.

-Mientras que en la tabla N° 6 se observa que el 63.2% de los pacientes quedaron satisfechos, mientras el 36.8% quedaron no satisfechos con la atención percibida en el consultorio de medicina del centro de salud Huariaca.

Al respecto, un estudio realizado en el Hospital de Apoyo “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz – (Ancash), 2008, reporta: 350 usuarios atendidos en consultorios externos, el 67.0% están satisfechos, de 187 usuarios atendidos en Emergencia, el 65.3% están satisfechos y de 50 usuarios atendidos en Hospitalización el 85.0%, son usuarios satisfechos.²⁶

Así mismo, Quezada y Rios, realizaron la investigación titulada: “Satisfacción laboral de los Médicos y calidad de cuidado percibido por los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo, 2009”. Donde obtuvieron como resultado que el mayor porcentaje de médicos presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, el mayor porcentaje de los usuarios percibieron una buena calidad de cuidado de Medicina, resultados que son coherentes con los encontrados en el presente estudio.

Medicina es una profesión muy importante dentro del ámbito del sistema de salud, que como interés de cualquier usuario o paciente resulta importante por los elementos que posee tales como el respeto, el buen trato, capacidad de respuesta, confortabilidad; que son percibidas para calificar una buena calidad de atención. Estamos seguros que todo este estudio y sus cifras encontradas serán útiles para continuar con la mejoría en cuanto a la atención brindada por todos los servicios de medicina

V. CONCLUSIONES

Lo que respecta a la dimensión fiabilidad, se delimitó que el 65.1% de usuarios que fueron encuestados están satisfechos.

Lo que respecta a la dimensión capacidad de respuesta, se delimitó que el 58.3 % de usuarios que fueron encuestados están satisfechos.

Lo que respecta a la dimensión seguridad se delimitó que el 63.0% de usuarios que fueron encuestados están satisfechos.

Lo que respecta a la dimensión empatía se delimito que el 67.9 % de usuarios que fueron encuestados están satisfechos.

Lo que respecta a la dimensión aspectos tangibles se delimito que el 59.9% de usuarios encuestados están satisfechos.

Considerando el global de las dimensiones, se estableció que el 63.2% de usuarios encuestados están satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere fortalecer la gestión de recursos humanos por medio del implemento de programas y diversas capacitaciones en técnicas de comunicación, generación de ética laboral y relaciones interpersonales por medio de todo esto se logrará: el respeto, sensibilidad y disponibilidad a poder escuchar, siendo todos estas características de suma importancia que todos los usuarios externos buscan en los profesionales de la salud

Se sugiere que los gerentes de salud, jefes o administradores conduzcan y apliquen aquellos principios concernientes al liderazgo y a los principios administrativos para que inculquen el alcance de los objetivos con eficacia y eficiencia en el uso de todos los recursos disponibles, y así poder llegar a cumplir con ofrecer un servicio de calidad a la población.

Implementar mecanismos de recepción de información (libro de reclamaciones, buzón de quejas y sugerencias); ya que contribuye en la toma de decisiones referente al cumplimiento de las normas por parte de los prestadores de servicio para garantizar la calidad de atención.

Se sugiere plasmar los mecanismos de felicitaciones y reconocimiento para todo aquel personal que asume con el compromiso de dar una atención de calidad.

Orientar a los usuarios sobre el flujo de atención y los mecanismos a seguir para obtener los servicios requeridos de acuerdo a la cartera de prestaciones que brinda el Centro de Salud Huariaca, y evitar el largo tiempo de espera sobre todo en el Servicio de Admisión y Triage.

Por la complejidad en que se encuentra en centro de salud de Huariaca, se recomienda contratar a especialistas en medicina Pediátrica y ginecoobstetricia para poder garantizar el tratamiento del usuario externo en las áreas de niño y materno perinatal

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Medicina por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar. 2013. Disponible en URL: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica 2004; 21(1): 109-117.
- Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. 2006.
- Maset A. “La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”. Tesis de Bachiller. Universidad Nacional de Córdoba. 2010. Disponible en URL: http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/MASUET_alberto_mario.pdf
- Mesquita M1, Pavlicich V1, Benitez S2. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. Pediatr. (Asunción), Vol. 35; Nº 1; 2008; 11-15.
- Jelvez A, Riquelme Y, Gomez N. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes Empresariales 2010; 9(2)5-7.
- Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud, Barranquilla 2014; 26(1): 143-154.
- Vargas M. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención interpersonal del equipo de salud en la unidad de cirugía ambulatoria del

- Hospital General N°8 “Luís Uría De La Oliva” Caja Nacional De Salud – 2009. Tesis de Maestría. Universidad Mayor De San Andrés. Bolivia. 2010.
- Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user’s perspective. Health Soc Care Community. 2000; 8(6):417-24.
 - Traverso Yépez M, Morais N. Reivindicando la subjetividad de dos usuarios de la Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. Cad. Saúde Pública. 2004; 20(1):80-8.
 - Botero de Mejía B, Pico M. Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: Una aproximación teórica. Hacia promoc. Salud [serial on the Internet]. 2007 Nov [cited 2015 Sep 05] ;12(1):11-24
 - Vigil M. Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati-Essalud. REVISTA DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA, 2013, vol. 12, no 1
 - Perlaza, Jorge L. Percepción de la Atención de Medicina de los pacientes sometidos a hemodiálisis periódica frente a sus reacciones emocionales, Ecuador, 2002; Buscador Google. Percepción de la atención de Enfermería.
 - Gonzáles, Manuel; La Percepción; Mexico, 2002; html.rincóndelvago.com/percepción_3html. Buscador Google. La Percepción.
 - Day R. M. “Psicología de la Percepción Humana”. Ed. Limusa Wiley S.A., D. F. México 1994.
 - Donabedian, A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México.1990; Pág 9 – 13.
 - Donabedian, A. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad en: “Calidad de Atención a la Salud”, Instituto Nacional de Salud Pública, México,1995; Vol. 2, N° 3, Feb. Pág. 8. .
 - Ramirez de la-Roche O, Lopez-Serrano A, Barragan-Solis A, Arce-Arrieta E., “Satisfaccion del usuario en una unidad de medicina familiar de una institucion de seguridad social”, Mexico 2000.
 - Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: ERevista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238.

- Chávez Zegarra, Gaby Sonia y Lozano Velásquez, Lucía del Pilar, Relación entre la interacción Médica (o), usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, Lima, 2006, disponible en [www. Google.com](http://www.google.com).
- Andía Romero, Carla Mabel y cols., "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este Essalud", Cuzco, 2000.
- Andrade Olazo, Víctor y cols., "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 – MINSA", Cusco, 2000. (11) (25) (26) (27) (28).
- Bobadilla Marcelo Carmen Lidia, "Opinión del Familiar sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Essalud", Lima, 2008.
- Unidad de Calidad del Hospital Antonio Lorena (Cuzco), disponible en [www. google.com](http://www.google.com). Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – Lima. 2005.
- Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – Lima. 2005.
- Unidad de Calidad Hospital de Apoyo "Victor Ramos Guardia"- Huaraz, "Encuesta de satisfacción del usuario", 2008.
- Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered 2012; 23(2):88-95. 21.
- Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? En: Munro- Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona: Folio S.A; 1994. p. 17-33. 22.
- Donabedian A. The quality of medical care. Science, 1978; 200:856-64.
- Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988; 260:1743-1748.
- Gronroos C. An applied service marketing theory. Eur J mark. 1982; 16 (7):30-41.
- Seclén J, Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y Accesibilidad Asociados. Perú, 2000. An Fac Med 2005; 66(2):127-141.
- Andía C, Pineda AM, Sottec V, Santos JR, Molina ME, Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. SITUA. 2002; 10(20):3-11.

- Losada O, Rodríguez O. Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad Adm Bogotá. 2007; 20(34): 237- 58. 28.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing.1988; 6:12-37.
- Drucker, P. F.. La innovación y el empresario innovador. Edhasa. Barcelona, España.1986; En línea: <http://www.monografias.com/trabajos76/gestion-calidad/gestion-calidad3.shtml#ixzz3ptzc6yM2>
- Siguenza Torres Honores,Stefany.Percepción del paciente acerca de la calidad que brinda el medico en el servicio de Cirugía del HRDT- 2015.
- Milina L, Rivera M. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. Salud en Tabasco 2012; 18(2): 56-6338
- Quezada y Ríos. Satisfacción laboral de los Médicos y calidad de cuidado percibido por los usuarios de los servicios de hospitalización y cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009. UNT. 2009.
- Peña, B. Vega, Y. La importancia de un espacio para Medicina en la Organización Institucional. Avances en Medicina. 2003; 21(2); 5-16.

IX. ANEXOS

ANEXO 1:

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....Identificada(o)
con DNI N°.....Teniendo conocimiento del motivo
de la investigación declaro libre y voluntariamente que acepto participar del
presente estudio titulado “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO-2017”,se
me informó de manera clara los objetivos del estudio y que la información que yo
proporcione mediante la encuesta servirá para contribuir con el propósito de la
investigación, guardándose la confidencialidad de mis datos personales; en caso
de alguna duda consultare con la investigador(a): Maybbe Hinostroza Chamorro ,
con DNI N° 42161208 o con Juan Hinostroza Chamorro con DNI: 43074091,
quienes despejarán mis inquietudes o dudas

Firmo la presente dando conformidad del consentimiento.

FIRMA

II EXPECTATIVAS _PERCEPCIONES:

Califique las Percepciones que se refiere a como Ud. HA RECIBIDO la atención en éste servicio.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

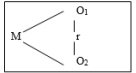
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden, respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que indicó el profesional?							
06	¿La atención en el servicio fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que esperó para ser atendido fue corto?							
09	¿Cuándo presentó alguna dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención se respetó su privacidad?							
11	¿El profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	¿Durante la atención, le brindaron el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Ud. Comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre resultado de su atención?							
18	¿Ud. Comprendió la explicación sobre tratamiento y cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, flechas fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas para comodidad?							
21	¿El establecimiento contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipo y/o material necesarios para su atención?							

ANEXO 3:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL SERVICIO MEDICINA DEL CENTRO
DE SALUD HUARIACA, PASCO-2017**

TITULO: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO-2017

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la calidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017</p>	<p>V. 1: SATISFACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho <p>V. 2: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: En atención a las características señaladas en el planteamiento del problema y de los objetivos formulados, el presente estudio de acuerdo con Rebeca Landeau presenta las siguientes especificaciones: (Landeau, 2007) a). Según su finalidad: Investigación Básico b). Según su carácter: Investigación no experimental c). Según su naturaleza Investigación Cuantitativa d). Según su alcance temporal: Investigación Transversal e).según su orientación que asume: Investigación descriptiva.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Inductivo – Deductivo – Analítico</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-correlacional</p> <p>ESQUEMA DE DISEÑO:</p>  <p>Donde: M = Muestra O1 = variable 1 O2 = Variable 2 r = relación de las variables del estudio</p> <p>POBLACIÓN La población estuvo conformada por los usuarios que acuden al Consultorio externo de Medicina en el C.S Huariaca-Pasco, durante el año 2017.</p> <p>MUESTRA Fueron 224 usuarios que acudieron al consultorio externo de medicina del C.S. Huariaca en el año 2017, considerando criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Aplicada a la muestra con la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionarios.</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Descriptivo Media.: Tablas de frecuencias. Gráfico de barras.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO a) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del uso externo y fiabilidad en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICO a) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la fiabilidad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.</p>		
<p>b) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y Capacidad de respuesta en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>b) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la Capacidad de respuesta de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017</p>	<p>b) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la Capacidad de respuesta de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.</p>		
<p>c) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>c) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la seguridad de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017</p>	<p>c) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con la seguridad de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.</p>		
<p>d) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>d) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y la empatía de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017</p>	<p>d) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la empatía de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017.</p>		
<p>e) ¿Qué nivel de relación existe entre la satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017?</p>	<p>e) Determinar el nivel de relación de la satisfacción del usuario externo y los aspectos tangibles de atención en el servicio de Medicina del Centro de Salud Huariaca, Pasco-2017</p>	<p>e) El nivel de satisfacción del usuario externo tiene relación significativa, con los aspectos tangibles de atención en el servicio de Medicina en el Centro de Salud Huariaca, Pasco- 2017..</p>		

ANEXO 4:

VALIDACION DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: PEÑA CARMELO ULISES
 Magíster/: EN RADIOLOGIA ORAL Y MAXILOFACIAL
 Doctor _____
- 1.2. Cargo e Institución donde Labora:
 DOCENTE EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNDAC
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
 ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO
- 1.4. Título de la Investigación
 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO – 2017
- 1.5. Autor(es): Br. HINOSTROZA CHAMORRO JUAN
 Br. HINOSTROZA CHAMORRO MAYBBE.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 50%	Bueno 51 – 70%	Muy Bueno 11 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.0 %

IV. OPCION DE APLICABILIDAD:

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El Instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

.....

DNI. N°. 20881208

Firma del Experto.



Pasco, 8 DE SEPTIEMBRE del 2018.

Teléfono 945024476

INFORME DE OPINIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: ESPINO GUZMAN ALEXANDER
 Magíster/ DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
 Doctor _____
- 1.2. Cargo e Institución donde Labora:
 DOCENTE EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNDAC
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
 ENCUESTA SERVQUAL
- 1.4. Título de la Investigación
 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO – 2017
- 1.5. Autor(es): **Br. HINOSTROZA CHAMORRO JUAN**
Br. HINOSTROZA CHAMORRO MAYBBE.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 50%	Bueno 51 – 70%	Muy Bueno 11 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					X	

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.9 %

IV. OPCION DE APLICABILIDAD:

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El Instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

.....

DNI. N°. 21441119

Firma del Experto.



Pasco, 10 DE SETIEMBRE del 2018.

Teléfono:

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

VII. DATOS GENERALES:

INSTITUCIÓN DE ESTUDIOS	"UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO"
AUTORES DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Br. HINOSTROZA CHAMORRO JUAN • Br. HINOSTROZA CHAMORRO MAYBBE.
TITULO DEL PROYECTO	Satisfacción y calidad de atención del servicio de Medicina del centro de salud Huariaca, Pasco – 2017
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Servqual Modificado

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%							
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables en una institución educativa.																								X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																								X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																								X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																								X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la dimensión desarrollo social y emocional																								X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																								X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																								X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																								X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación																								X

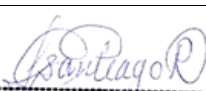
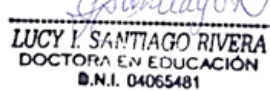
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE AL INSTRUMENTO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

V. DATOS DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Santiago Rivera Lucy Ines		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	04065481	TEL/CEL.	945769919
LA MENCIÓN DEL GRADO	Doctor en Educación		
PROCEDENCIA	Universidad Cesar vallejo		
SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO	 		
FECHA DE VALIDACIÓN	07/09/18		

INFORME DE OPINIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **Santiago Rivera Lucy Ines**
 Magíster/ _____
 Doctor: **Doctor en Educación**
- 1.2. Cargo e Institución donde Labora:
 Docente de post grado de la Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
 ENCUESTA SERVQUAL
- 1.4. Título de la Investigación
 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO – 2017
- 1.5. Autor(es): Br. HINOSTROZA CHAMORRO JUAN
 Br. HINOSTROZA CHAMORRO MAYBBE.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 50%	Bueno 51 – 70%	Muy Bueno 11 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable				x	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					x
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones				x	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación				x	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					x	

IX. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPCION DE APLICABILIDAD:


- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El Instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

.....

DNI. N°. 04065481

Firma del Experto.



LUCY Y. SANTIAGO RIVERA
 DOCTORA EN EDUCACIÓN
 D.N.I. 04065481

Pasco, 07 de setiembre del 2018.

Teléfono: 945769919

ANEXO 5:

FOTOGRAFIAS

EXPLICANDO E INVITANDO A LOS PACIENTES A FORMAR PARTE DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



SUPERVISANDO Y APOYANDO EL LLENADO DE LA ENCUESTA A CADA USUARIO

