



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de
tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Henry William Pisfil Chafloque (ORCID: 0000-0003-3314-7642)

ASESOR:

Dr. Félix Díaz Tamay (ORCID: 0000-0002-9803-4887)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los Beneficios de Asistencia y Gestión de Riesgos para la Salud

CHICLAYO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis queridos padres Gloria y Walter por su apoyo incondicional, a mis hermanos Jorge, Jimmy, Hellen, Ronald, Ana y Lidia.

A mi Esposa Verónica por ser mi sustento para el logro de mis objetivos, por su amor y paciencia, a mis hijos Henry Sebastián y Samantha Aitana por concederme su tiempo y comprensión para seguir adelante.

Agradecimiento

A todos los que luchan cada día por lograr un mundo mejor.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, HENRRY WILIAM PISFIL CHAFLOQUE, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar vallejo, identificada con DNI N° 16764289 con la tesis titulada: Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD –Lambayeque de junio a setiembre del 2015.

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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo, 2019


Henry William Pisfil Chafloque
DN: 16764289

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
ÍNDICE.....	vi
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1. Tipo y diseño de la investigación	10
2.2. Operacionalización de Variables.....	11
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	38
Matriz de consistencia diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.....	38
Instrumento de medición de la variable	40
Validación del Instrumento	41
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	49
Acta de aprobación de originalidad de la tesis	50
Reporte turnitin.....	51
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	52
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	53

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variable Independiente: diferimiento de citas.....	13
Tabla 2: Operacionalización de Variable Dependiente: Satisfacción.....	14
Tabla 3: Intervalo de tiempo del diferimiento de citas de del usuario externo del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.	20
Tabla 4: Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL -dimensión aspectos tangibles.....	21
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión fiabilidad. .	22
Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión seguridad. .	24
Tabla 8: Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión empatía.	25
Tabla 9: Nivel de satisfacción global de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD con la calidad de atención según encuesta SERVQUAL de junio a setiembre del 2015	26
Tabla 10: Evaluación de la relación del diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.....	27

Índice de figuras

Figura 3: Distribución del intervalo de tiempo del diferimiento citas del usuario externo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.....	20
Figura 4: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión aspectos tangibles.....	21
Figura 5: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión fiabilidad.	22
Figura 6: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 7: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad.	24
Figura 8: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía.	25
Figura 9: Distribución de la satisfacción global de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD	26

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizó el diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo, del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD; su objetivo fue determinar el diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo, del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD. Se utilizó una metodología: no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 372 usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, a quienes se les encuestó con el cuestionario (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud) aprobado por el MINSa según R.M. N°527-2011. En los resultados el 37.4% de los usuarios externos refiere que el intervalo de tiempo de citas fue de 0 - 30 días, la satisfacción global (73.0%), la dimensión aspectos tangibles (95.6%), la dimensión Fiabilidad (83.9%), la dimensión Capacidad de Respuesta (87.1%), la dimensión Seguridad (91.4%), la dimensión Empatía (96.3%), y la insatisfacción global fue del 27%. En la evaluación de la correlación de Pearson, la variable diferimiento de citas y la variable satisfacción del usuario externo presentan relación ($p=0.00<0.05$). Conclusión: hay relación entre el diferimiento de citas en el área de tomografía y la satisfacción del usuario externo del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Palabras claves: Diferimiento de citas, tomografía, usuario externo, Hospital

ABSTRACT

In this research work was analyzed was analyzed the deferred citations and their relationship with the satisfaction of the external user of the tomography area of the National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Was aimed at: to determine the deferred appointments and their relation with the satisfaction of the external user of the tomography area of the National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Methodology: Non-experimental, quantitative, transverse and causal correlational research. The sample was formed by 372 external users of the tomography area of the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital, the questionnaire was used, from the technical guide for the evaluation of the satisfaction of the external user in the health establishments, approved by the Minsa according to R.M. N °527-2011. In the results 37.4% of the external users refers that the time interval of appointments was 0 -30 days, overall satisfaction was 73.0% being 95.6% in the dimension tangible aspects, 83.9% in the reliability dimension, the 87.1% in the response capacity dimension, the 91.4% in the security dimension, the 96.3% in the empathy dimension having the highest Percent, global dissatisfaction was 27% predominant. The Pearson Correlation assessment found that the citation variable and the external user satisfaction variable are related ($P=0.00<0.05$).

Conclusion: Due to the Pearson correlation test for both variables studied present $P = 0.00 < 0.05$, this indicates that if there is a significant relationship between the deferred appointments in the area of tomography and the satisfaction of the external user of the National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Keywords: Appointment deferred, tomography, external user, Hospital

I. INTRODUCCIÓN

Servicios de salud en todo el mundo la calidad está mejorando constantemente, en nuestro país se está experimentando los mismos cambios en los servicios de salud, este cambio se ve influenciada por los cambios sociales y económicos, los avances tecnológicos juegan un papel muy interesante e importante en la mejora de la calidad en la atención del usuario externo.

La mente actual de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo es un problema que cada día aumenta en el público privado y corporativo que presta servicios de salud, el grado de satisfacción del paciente es el indicador de calidad interesante e importante de la atención de los centros de salud de todos los niveles. , tanto públicos como privados, la calidad de la atención es una variable que mide la eficiencia que ofrecen las instituciones de salud, se utilizan muchas técnicas y modelos, dentro de ellos tenemos SERVQUAL y SERVQHOS, son muy importantes porque evalúan las evaluaciones y actitudes asociadas antes y después de la atención recibida.

En Perú y T aquí hay muchos factores que pueden influir en la satisfacción del paciente dentro de ellos: edad, sexo, nivel de educación, situación económica, nacionalidad, profesionales de empatía, tiempo de espera, trabajo administrativo o por referencias de atención primaria, lo que puede conducir a un exceso sobrecarga del sistema de salud.

En relación con lo anterior, la siguiente hipótesis fue formulada: “H1: Existe una relación significativa entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo de la zona de la tomografía de la Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud; Ho: No existe una relación significativa entre el aplazamiento de las citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía de Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud.

Para probar la hipótesis planteada objetivo principal de esta investigación "Determinar el aplazamiento de citas y su relación con la satisfacción de exploración del área de usuario externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud".

En el mundo actual, el incremento de públicos y privados citas en el sector de la salud está aumentando considerablemente, muchos usuarios del público sector están expresando constantemente sus quejas debido a la falta de una buena atención proporcionada por el personal técnico de salud (Shimabuku etal. 2014; Zamora, Calderón y Espitia 2018).

Los medios múltiples regionales y nacionales, afirman que los usuarios reciben un bajo nivel de calidad de atención por parte del personal médico o en muchos hospitales, como Seg Social Health uridad -ESSALUD Zafra, Veramendi y Villa, 2015; Rodríguez y Muñoz (2017).

La insatisfacción del usuario ambulatorio en el sector de salud más común en el sector público se debe a la tardanza del servicio ambulatorio de citas, y la demora de la cirugía, debido a una mala organización o falta de cuotas, el alto porcentaje de ocupación de la cama, saturación del servicio, deficiente medicamentos, equipo obsoleto, reactivos pobres para satisfacer la demanda de exámenes auxiliares, etc. INEI (2014); Parr y col. (2012); Fierro, Hernández, Peniche, Ponce y Arellano (2017).

Servicios ESSALUD Actualmente u presentan alto índice de insatisfacción con baja eficiencia que, debido a largos períodos de espera (colas, difiriendo las citas y citas de diferencia), la calidad de la atención recibida; Causa una parte de asegurados multiplican sus gastos, porque contrataciós y procedimientos médicos, servicios adicionales estatales o asistir a los servicios Cedamanos y Huamán, 2015; Astete, (2017) Echevarria etal., (2015). Algunos usuarios presentan otros problemas, como la falta de acceso físico, el lugar geográfico donde viven Ramos y Ramos (2015).

Sihuin Gómez e Ibáñez (2015) para disminuir la tasa de tiempo de espera y mejorar el porcentaje de acceso al sistema de salud pública no es apropiada para el aislamiento creciente de suministro sino también tienen que llevar a cabo un análisis detallado de las causas de espera, se ha demostrado que tienen un efecto de rebote a corto plazo que puede disminuir un poco el tiempo de resolución. Numpaque y Rocha (2016) las causas del aumento de la espera del paciente son muy complejas ya que para dar solución hay que realizar análisis en profundidad los orígenes de estos y evaluar la planificación territorial, la organización y los recursos de cada centro de salud, la modificación de malas prácticas clínicas entre otros.

Cañizares y Santos (2011); Las listas de espera de Pekkaya, İmamoğlu y Koca (2017) Teshnizi, Aghamola el, Kahnouji, Teshnizi y Ghani (2018) son un indicador de servicios públicos muy confiables, estos expresan su capacidad, la asistencia correcta o incorrecta en un tiempo adecuado, donde varios factores intervenir e interactuar, tales como la disponibilidad de recursos humanos, la financiación, la tecnología, la organización, la infraestructura existente, los medios, etc. Zúñiga (2012) estos problemas y es muy importante para identificar el, por la causa o las causas y encontrar soluciones.

En Perú existen Sistemas de Salud Privados (EPS) y Sistemas Públicos (MINSA y Essalud), que le han dado al trabajador formal la posibilidad de tener acceso a los servicios de salud, siendo opcional elegir uno de los sistemas del trabajador de ESSALUD (2016), en 2011 el 31% de la población total del país tenía cobertura de Essalud, a finales de 2014 la población asegurada era de 10,6 millones de ESSALUD (2016).

La población asegurada está en constante crecimiento, lo que no está relacionado con el presupuesto asignado, ni con la expansión de la infraestructura hospitalaria; Esto ha traído consecuencias como en los otros hospitales de Essalud en todo el país. El Servicio de Medicina Nuclear e Imagen del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo no puede proporcionar un servicio eficiente y efectivo ESSALUD (2016).

Por estas razones anteriores, es importante realizar esta investigación porque, hasta ahora, no se aplican estrategias para reducir los tiempos de espera y proporcionar un mayor número de citas para tomografías computarizadas, y este problema se refleja con el aumento del aplazamiento de las citas en los diferentes servicios, siendo tres meses para tomografía en la actualidad, lo que resulta en insatisfacción para el paciente y su médico tratante, que no recibe los resultados a tiempo; razón por la cual no pueden proporcionar un tratamiento adecuado al dar una mala percepción del Servicio de Salud en el Hospital (Oficina de Admisión, Registros Médicos, Referencia y Contra referencia - Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo).

A nivel internacional, Mosquera (2014) estudió la *satisfacción del Centro de Salud Ambulatorio, San Vicente de Paúl en la ciudad de Esmeraldas en el período de enero a mayo de 2014*, el 54% recibió un trato amable por parte del personal de salud, el 80% calificó la atención del personal del Centro es bueno, el 30% del tiempo de espera desde la llegada al servicio es de 30 a 60 minutos, la satisfacción del usuario externo, expresada en la encuesta, no significa necesariamente que la calidad sea buena; Cabe destacar que en el Centro de Salud San Vicente de Paúl existe un 72% de satisfacción de los usuarios, quienes califican como buena la atención brindada en cada uno de los servicios La satisfacción del usuario externo está directamente relacionada con el tratamiento del personal de salud, el tiempo de espera, por otro lado, también indica que la buena calidad de la atención no siempre es el reflejo de que la calidad de la atención es buena para todo el personal de la salud.

Reyes y cols. (2013) evaluaron la *atención ambulatoria brindada a usuarios externos en los servicios de salud en México*, los resultados obtuvieron un aumento en la percepción (82 a 85%), mejoría en el estado de salud (79 a 81%), todo esto ocurrió entre 2006 y 2012, que concluido que los usuarios de los asegurados tenían más oportunidades para elegir el servicio de salud, en relación con un menor tiempo de espera está estrechamente relacionada con la percepción de mejora. La percepción del usuario externo sobre un establecimiento de salud no siempre es igual al tratamiento esperado por el personal técnico de salud.

Salazar y Del Salto (2014) en Ecuador estudiaron *la calidad de la atención asociada con la satisfacción del usuario fuera del departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012*, encuestaron a 391 pacientes, donde se realizó un cuestionario de 20 preguntas sobre la calidad y satisfacción del estudio se midieron, 92.1% están satisfechos con la atención, 88.97 - 94.36% indiferencia y descortesía estas variables están relacionadas con el grado de satisfacción, concluyen que la indiferencia y la descortesía están relacionadas con el Grado de calidad en la atención. La satisfacción del cliente o usuario externo está directamente relacionada con la calidad de la atención, los factores que aumentan la insatisfacción de los usuarios o clientes externos son la indiferencia y la descortesía del usuario interno o del personal técnico.

Teshnizi y col. (2018) y valoraron *los servicios de salud y calidad con el modelo SERVQUAL en Irán, a través de la recopilación de estudios relevantes en inglés o persa publicados entre enero de 2009 y abril de 2016*, se evaluaron 327 estudios, en los resultados el pronóstico fue inferior a sus expectativas (brecha -1.64); la responsabilidad (-1.22) y la confiabilidad (-1.15) tuvieron las brechas más bajas, y la tangibilidad y la empatía (-1.03) tuvieron las brechas más altas, la calidad del servicio fue negativa, lo que implica que la calidad de los servicios Salud en Irán no ha sido satisfactoria para pacientes y debe mejorarse. como las perspectivas son muy diferentes de las expectativas, esto se debe a que muchos clientes o usuarios internos piensan que tienen un buen trato por parte del personal técnico de salud, y terminan todo lo contrario.

De la Hoz (2014) utilizó la encuesta SERVQUAL a los turistas que fueron atendidos en hospitales de Medellín, en los resultados el modelo SERVQUAL es una herramienta muy importante como conocer las necesidades de los turistas en Medellín, este estudio muestra que la herramienta SERVQUAL es muy importante conocer las perspectivas y expectativas del nivel de atención en los centros de salud u hospitales.

A nivel nacional, Huerta, (2015) estudio *a los usuarios externos y su nivel de satisfacción del servicio de emergencia médica tóxica del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sirve en el mes de enero de 2015*, se encuestó a los usuarios y clientes (77 personas), en los resultados, eran satisfecho (92.2%). Las dimensiones como la confiabilidad, la seguridad, la empatía y aspectos tangibles mostraron 94.3%, 89.6%, 89.6% y 84.5%; satisfacción con la capacidad de respuesta de los usuarios estaban insatisfechos, el nivel de satisfacción global fue del 92,2%, la Mayor insatisfacción y en relación con el cuidado cuadro de admisión, el personal de tratamiento emergencia y limpieza.

Con base en la tesis anterior, lo que se busca con esta investigación es conocer los factores de satisfacción e insatisfacción, los factores que están estrechamente relacionados con la insatisfacción del cliente o usuario externo son la admisión, la atención al cajero, la limpieza y el tratamiento del personal médico.

Castillejo, (2010) investigó *al usuario externo su nivel de satisfacción sobre la atención ofrecida por el servicio de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia". Huaraz-2009*, encontró 30 personas, encontró baja satisfacción (53.3%), satisfacción media (36.7%) y alta satisfacción (10%), la dimensión humana: baja satisfacción (47%), promedio (43%) y alta (10 %), la dimensión técnica baja satisfacción (37%), media (33%) y alta (33%), la dimensión ambiental, baja satisfacción (23%), media (33%) y alta (43%), la baja tasa de satisfacción corresponde a usuarios externos debido al nivel de calidad proporcionado por la enfermera al asistir.

Existe un alto nivel de insatisfacción debido a la mala calidad de la atención que ofrecen los pacientes al cliente o usuario externo. Podemos observar que las causas que generan el impacto de la insatisfacción del usuario externo se deben al hecho de que se encuentran en un entorno con poca privacidad, las camillas están conglomeradas, encontrando una relación entre la atención al paciente y la satisfacción.

Vía, (2018) estudió *la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del área de salud percibida por el personal de usuarios externos de la Armada peruana, en 2017*, la muestra compuesta por 108 personas de la Armada, los resultados mostraron que 43.20% mostró insatisfacción y 56.80% mostró satisfacción.

HERRAMIENTA SERVQUAL es muy importante conocer el nivel de satisfacción y insatisfacción, por el otro lado, en esta investigación se puede observar que la satisfacción y la insatisfacción está directamente relacionada con la calidad del servicio proporcionado por el usuario interno o personal de salud técnicos.

Lazo y Santivañez, (2018) La calidad de la atención médica debe considerarse como algo muy importante para el desarrollo del ser humano, cuando hay una mejor manera en el índice de calidad de vida, el ser humano crece con dignidad, salud es muy importante en el desarrollo humano, por lo que es el derecho de todas las personas con independencia de las diferencias y sin ningún tipo de barreras, una buena salud, es buena ética del cuidado de la salud es más que el costo beneficio del profesional de la salud, que consiste en obtener un beneficio, con el menor riesgo o costo para el paciente.

El enfoque de calidad tiene que ver y evaluar cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, de los pacientes versus la atención brindada dentro del consultorio médico u otras áreas, en muchas investigaciones se ha estudiado el grado de calidad de la atención y la satisfacción laboral, Estos factores dependen de una gran cantidad de investigaciones anteriores que se han demostrado consistentemente de que las personas mayores están más satisfechas con su trabajo que la mayoría de las personas, Jóvenes Wright y Hamilton (1978).

Donabedian, (1966); Donabedian, (1984) señala que el modelo analiza la calidad de la atención del sector público o privado en base a tres enfoques o dimensiones de estructura, proceso y resultado; la estructura está formada por el nivel de cantidad y el nivel de calidad del personal, los equipos e instrumentos, los recursos financieros, las instalaciones físicas, las normas, los reglamentos y procedimientos y los sistemas de información; el proceso está formado por acciones o la forma de actuar del personal médico, las acciones de los usuarios externos , la precisión, la oportunidad, el proceso de comunicación y la aplicación de procedimientos; Los resultados están formados por el cumplimiento de objetivos y metas, la realización de los gastos incurridos, la acreditación institucional, y como objetivo principal la mejora de la salud del paciente, el paciente debe ser explicado para que tenga conocimiento sobre el servicio y que está satisfecho por la atención recibida; Este modelo busca aumentar la calidad de la atención de la salud índice se refleja en los logros y un alto índice de satisfacción de los pacientes, que tienen

una alta calidad de índice en la salud del sector no debe haber una buena relación con el personal técnico lista médica.

La calidad según Donabedian (1984) se define como el nivel de calidad o grado de atención médica que recibe una persona, es decir, que el paciente debe obtener buenos beneficios con menor riesgo, donde los buenos beneficios se reflejan con alta satisfacción. Se está también definido como: una propiedad de juicio sobre la atención recibida en el momento de la Donabedian oferta y la demanda, (19669); Donabedian (1984).

Si usted está buscando una más clara y más precisa definición del término y que se mantenga un montón de relación con la salud del sector, la calidad de la atención se basa en la búsqueda de un buen servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente que van más allá de los que espera. Bovier y Perneger (2003).

Para un alto índice de satisfacción de las necesidades del usuario externo o paciente debe tener en cuenta muchos aspectos, tales como la edad, sexo, condición económica, la instrucción grado, l profesional os s ciencias de la salud definir la calidad como atributos y resultados de la atención proporcionada por el médico personal y según lo recibido por los pacientes Paris y Omar (2008).

La buena calidad del servicio de salud es que el paciente se siente muy bien después de entrevistar al personal médico sin ninguna queja y que ha aclarado cada una de sus dudas Paris y Omar, (2008). Bòria, Crespi y Mask (2012) El usuario afuera cuando va a recibir un servicio de salud que tiene que pasar por 3 niveles con respecto a los requisitos de calidad que son:

- El primer nivel es de las necesidades o expectativas: el paciente espera que la asistencia sea buena o confiable, con cortesía, con buena educación, honestidad, seguridad y que el tratamiento sea adecuado.
- El segundo nivel es el interés y la disposición del personal médico para ofrecen una buena y rápida, con la máxima responsabilidad, la atención individual, con una comunicación clara y precisa.

- El tercer nivel la buena infraestructura de las instalaciones y una buena apariencia del personal médico, donde la relación costo-beneficio favorable para el paciente.

Por ello nos formulamos la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el aplazamiento de las citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud?

El objetivo de este trabajo de investigación es cumplir con los reglamentos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y la Ley No. 30220 - Ley Universitaria, en relación con los requisitos para obtener el título académico de Máster en gestión de los servicios de Salud.

Estoy en el trabajo de investigación se llevó a cabo con el fin de determinar el diferimiento de las citas y la satisfacción que el paciente o usuarios externos área de la tomografía Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital Nacional Essalud.

Podemos mencionar que el nivel de satisfacción del paciente o usuario externo está relacionado con el nivel de calidad de la atención es proporcionada por el personal de salud, la calidad del servicio se mide de acuerdo a las expectativas y percepciones del sistema operativo de usuarios.

Este estudio concluye con una contribución teórica científica, ya que los resultados obtenidos de esta investigación se entregarán a los Directores de Nosocomio, para que se elaboren o mejoren políticas externas de atención al usuario, planes a corto, mediano o largo plazo centrados en la calidad de servicio y satisfacción del usuario, esperando en el futuro aumentar la demanda satisfecha en el área de tomografía.

La importancia de esta investigación es que en esta institución no hay investigaciones relacionadas con la satisfacción de los pacientes o usuarios externos relacionados con el aplazamiento de las citas.

Esta investigación se justifica porque hay una atención de baja calidad y la insatisfacción del usuario externo en el sector de la salud, este trabajo contribuirá al Plan para la mejora continua de la calidad de la atención, que se prepara anualmente en el Hospital Almanzor

Aguinaga Asenjo, para revertir la mala imagen que tiene la población del servicio prestado por el área de tomografía.

Llegando a la siguiente hipótesis existe una relación entre el aplazamiento de las citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Es salud y con una hipótesis nula, no existe relación entre el aplazamiento de las citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Es salud.

Teniendo como Objetivo General, Determinar el aplazamiento de las citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud y como Objetivos Especificos, Conocer el grado de aplazamiento de las citas recibidas por el usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Conocer el nivel de satisfacción, según la dimensión de aspectos tangibles, del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Estimar el nivel de satisfacción, de acuerdo con la dimensión de confiabilidad, del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Calcule el nivel de satisfacción, de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta, del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Calcule el nivel de satisfacción, de acuerdo con la dimensión de seguridad del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Identificar el nivel de satisfacción, de acuerdo con la dimensión de empatía del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. Relacione el aplazamiento de las citas con la satisfacción recibida por el usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud - Lambayeque de junio a septiembre de 2015.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo que permite analizar los datos obtenidos medir numéricamente aplazamiento de citas y su relación con la satisfacción de los pacientes I o exploración del área de usuario externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud en la región de Lambayeque, provincia de Chiclayo.

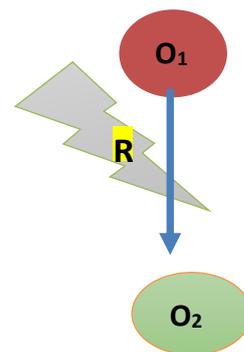
En esta investigación, se utilizó el diseño no experimental (descriptivo), transversal, prospectivo y correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe los hechos de la misma muestra que se tomó solo una vez, describen la relación entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento u horario determinado.

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental (descriptivo), de corte transversal, prospectiva y correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe los hechos de la misma muestra que fue tomada en una sola oportunidad, describen la relación entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento o tiempo determinado.

O1: Diferimiento de citas

O2: Satisfacción

R: Relación de las variables de estudio



2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Definición conceptual

Aplazamiento de citas: Es el hospital indicador que tiene en cuenta el número de días de espera para el asegurado para el cuidado en el ambulatorio servicio Ballesteros et al. (2003); Luque y col. (2010); Pacagnella, Cecatti, Osis y Souza (2012)

Satisfacción: es un proceso donde hay una acción y un efecto a la hora de satisfacer una necesidad. Esto se refiere a los requisitos de compensación, recompensar el mérito o deshacer una queja MINSA (2016); Donabedian (2014); Díaz (2002); Salvador, Millán, Téllez, Pérez y Martínez (2013).

2.2.2. Definición operacional

➤ **Aplazamiento de las citas:** Es el tiempo que tarda el paciente a tratar, sino que también se convierte en el tiempo de espera desde que el paciente llega a una salud centro, público o privado, hasta que se trata en un consultorio médico.

El aplazamiento o retraso de una cita médica es el período entre el comienzo de una complicación hasta su tratamiento adecuado y su relación con factores como la autonomía para buscar asistencia médica, servicios de salud y a distancia.

Es variable – la Hospitalaria que se obtiene de la diferencia entre la fecha de la cita solicitada por el usuario y la fecha dada, y se mide por:

- Área de atención
- Fecha de atención
- Fecha de aplicación
- Intervalo de tiempo

➤ **Satisfacción:** Evaluación que haga el usuario acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción y expectativas de cuidado para la satisfacción es la calidad de la atención prestada por el personal de salud, obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con el mínimo de riesgos para el paciente.

Williams, (1994) alude a que la satisfacción del paciente se considera una medida de resultado importante para saber cómo están proporcionando servicios de salud.

El paciente se ha convertido en el principal motor y centro de servicios de salud. Por lo tanto, su grado de satisfacción sería el indicador fundamental de la calidad de la atención.

Para medir la satisfacción, se utilizó la encuesta MINSA SERVQUAL durante los meses de enero a marzo (2016).

2.2.3. Operacionalización de las variables.

TABLA 1

VARIABLE`-1	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍT	CATEGORÍAS	TÉCNICAS Y / O INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS
DIFERENCIA DE NOMBRAMIENTOS	Área de atención	Área de atención	Uno	a) Menos de 15 días b) 30 días c) 45 días d) 60 días e) 90 días f) 120 días	Cuestionario de encuesta y entrevista para aplazar citas
		Fecha solicito atención		a) Menos de 15 días b) 30 días c) 45 días d) 60 días e) 90 días f) 120 días	
		Fecha de atención	Dos	a) 0-30 días b) 31-60 días c) 61 - 90 días d) 91 - 120 días e) 121 días o más	
		Intervalo de tiempo	Tres		

TABLA 2

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍT	CATEGORÍAS	TÉCNICAS Y / O INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS
SATISFACCIÓN	ASPECTO TANGIBLE	Cuentan con tecnología de soporte moderna.	uno	Muy Satisfecho (menos de 0)	La identidad por un código (iniciales de los nombres y apellidos, seguido por los 4 primeros dígitos del DNI) Encuesta SERVQUAL d el Ministerio de Salud del Perú
		Presentan cómodas instalaciones físicas.	dos		
		Tienen ambientes de área central y fácil acceso.	3		
		Tienen una señalización adecuada en el hospital.	4 4	Satisfecho 0 0	
		Presentan profesionales uniformados y ordenados.	5 5		
		Cuenta con un suministro adecuado de insumos.	6 6		
	CONF IA BIBLIA	Mostrar predisposición a la resolución de problemas	7 7	Moderadamente insatisfecho (de 1 a 2)	
		Muestran interés en cumplir el trabajo prometido.	8		
		Brindan una atención eficiente.	9 9		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Proporcionan información clara y simple sobre la cobertura de seguro y los procedimientos a seguir para recibir atención oportuna.	10-nov	Muy insatisfecho (mayor que 2)	
		Entienden las necesidades del usuario y están dispuestos a ayudar de manera oportuna.	Dic-13		
		Brindar atención personalizada al usuario.	14		
	SEGURIDAD	Tienen un horario que permite al usuario ir cuando lo necesite.	17		
		Priorizan el servicio al cliente y evitan interrupciones.	18 años		
			19		
	EMPATÍA		veinte		

2.3. Población , muestra y muestreo

Población

La población de estudio de esta investigación fue formada por tomografía de área externa 12612 usuarios del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD en el período enero de 2018 a diciembre de 2018.

Muestra

Se realizó un muestreo no probabilístico incluyendo a todos los pacientes externos mayores de 18 años de ambos sexos que acudieron al área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD en el periodo de 12 meses (enero a diciembre 2018).

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

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

$$n = 372$$

La siguiente fórmula de población finita se utilizó para calcular la muestra:

$$n = 372$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra.

Z = 95% de nivel de confianza

E = Error absoluto o precisión de la estimación proporcional = 5%

N = Población

P = Proporción de casos de población que tienen las características a estudiar = 50%

$$q = 1 - p$$

Los criterios para concluir la participación en el estudio:

- Pacientes ambulatorios mayores de 18 años de ambos sexos
- Pacientes externos que fueron tratados en el área de la tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.
- Pacientes externos que fueron tratados en el período de enero a diciembre de 2018
- Usuarios externos que aceptaron el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión para participar en el estudio serán:

- Pacientes externos menores de 18 años.
- Pacientes externos que fueron atendidos en otras áreas.
- Pacientes externos que fueron atendidos en otro u otros hospitales.
- Pacientes externos que fueron atendidos en otro periodo de tiempo que no fuese de enero a diciembre del 2018.
- Pacientes externos con discapacidad mental.
- Pacientes externos iletrados.
- Pacientes externos que no hablen castellano.
- Pacientes ambulatorios menores de 18 años.

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

Todos los participantes de estudio se identifican mediante un código (iniciales del primer nombre, seguido por los 4 primeros dígitos del ID) y trato datos obtenidos absoluta confidencialidad, los datos recogidos por el investigador, solamente eran visible por sí mismo y por la persona quien llevo el análisis de datos.

Técnicas:

Técnica de gabinete: Consistente en el uso de los registros bibliográficos que Sirvieron para recopilar información sobre el marco teórico, lo que permitió o organizan y se revisa la teoría básica relacionada con el propósito de la investigación.

Campo técnico: Esta técnica nos permitió o recopilamos datos que los procesaban para contribuir al desarrollo de la investigación. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron:

Cuestionario:

El cuestionario de encuesta y la entrevista para el aplazamiento de las citas es un instrumento que fue validado por una opinión experta (un enlace 02 y 03) utilizado para las citas del estudio Aplazamiento de usuarios externos.

La encuesta SERVQUAL es un instrumento validado por el Ministerio de Salud del Perú – MINSA (2016) utilizado para el estudio de satisfacción que tiene cinco dimensiones de calidad:

- 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 del 19 al 22

Para estudiar expectativas y percepción de variación del cuestionario utilizado consta de 22 preguntas a las expectativas y las 22 preguntas de la percepción (Anexo 04).

Para calificar el nivel de expectativas y la utilización de la percepción o la escala numérica del 1 al 7, 1 como el puntaje más bajo y 7 como el puntaje más alto. Por esta realización de los resultados, un análisis de con la escala SERVQUAL.

Los resultados se presentan como usuario satisfecho cuando la diferencia tiene un valor positivo o cero y el usuario externo insatisfecho cuando el valor es negativo, entonces se llevó a cabo o para estimar el nivel de satisfacción global para cada dimensión.

El grado o nivel de satisfacción de los usuarios o pacientes externos se determinó calculando la diferencia entre las respuestas proporcionadas para las expectativas (antes de la consulta) y las percepciones (en el momento de la consulta o después de la consulta); posteriormente se interpretó de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Menos de 0 = amplia satisfacción.
2. 0 = satisfacción.
3. Mayor que 0 y menor o igual que 2 (1 - 2) = insatisfacción leve / moderada.
4. Mayor que 2 = insatisfacción severa.

2.5. Procedimiento

Guía de entrevista:

El instrumento se construyó teniendo en cuenta la operacionalización de la variable y consideró los siguientes aspectos:

- Área de atención
- Fecha que solicitó atención
- Fecha en que recibiste la atención
- Intervalo de tiempo

Esta guía fue validada por el juicio de expertos para darle rigor científico (Anexo 03).

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos de la investigación se introdujeron en una base de datos diseñada por el investigador.

Procesamiento de datos estadísticos realizo con Microsoft Excel versión 2016, versión 18 y software estadístico Minitab para Windows SPSS.V.24 IBM, donde utilizó estadística descriptiva e inferencial.

Los datos obtenidos se ordenarán en tablas y figuras que permitan una mejor interpretación, para las variables cualitativas se utilizó la distribución de frecuencias, mientras que para las variables cuantitativas se utilizó la media o el promedio la desviación estándar de la media.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significación estadística de $P < 0.05$ para la relación entre las variables.

2.7. Aspectos éticos

El estudio desarrollo teniendo en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki y el Informe Belmont para la investigación médica en humanos.

La participación de la población será voluntaria, completando un consentimiento informado (Anexo 01), que establece que la información obtenida es estrictamente confidencial, para el uso exclusivo de la investigación, se tomarán en cuenta medidas para

proteger la confidencialidad de los datos. obtenido, utilizando un código para la identificación de mujeres, de acuerdo con las disposiciones de la directriz 18 de las "Directrices éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos" preparadas por CIOMS.

III. RESULTADOS

3.1. Tiempo de espera de las citas del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Tabla 3

Intervalo de tiempo del diferimiento de citas de del usuario externo del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Número de días	Frecuencia	Porcentaje
0 - 30 días	139	37.8
31 - 60 días	65	17.5
61 - 90 días	70	18.7
91 - 120 días	20	5.2
121 días a más	78	21.0
Total	372	100.0

Días y porcentaje de demora de las citas en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Figura 3: Distribución del intervalo de tiempo del diferimiento citas del usuario externo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Fuente: Datos de la investigación (elaboración propia).

Del análisis de los datos de la investigación, en la Tabla N° 3 observa que 139 usuarios externos encuestados manifiestan que el tiempo de espera fue de 0 a 30 días siendo el mayor intervalo de tiempo, seguido por 78 usuarios externos encuestados que manifiestan que el intervalo de tiempo fue de 121 días a más, y el menor número de usuarios externos (20 usuarios) que manifiestan que su tiempo de espera fue de 91 a 120 días respectivamente.

El 37,4% de los usuarios externos opinan que el intervalo de tiempo de citas fue de 0 - 30 días; el 17,5% espera de 31 a 90 días; mientras que el 5,4% manifiesta que el intervalo de tiempo de citas fue de 91 - 120 días, tal y como se observa a continuación en la Figura N° 3.

3.2. Evaluaciones de las dimensiones de la calidad de atención del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL -dimensión aspectos tangibles.

Nivel de Satisfacción	Aspectos Tangibles								Total	
	Item19		Item20		Item21		Item22			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfecho	364	97,8	366	98,4	326	87,6	366	98,4	356	95,6
Insatisfecho	8	2,2	6	1,6	46	12,4	6	1,6	16	4,4
Total	372	100,0	372	100,0	372	100,0	372	100,0	372	100,0

Resultados del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Fuente: Datos de la investigación (elaboración propia).

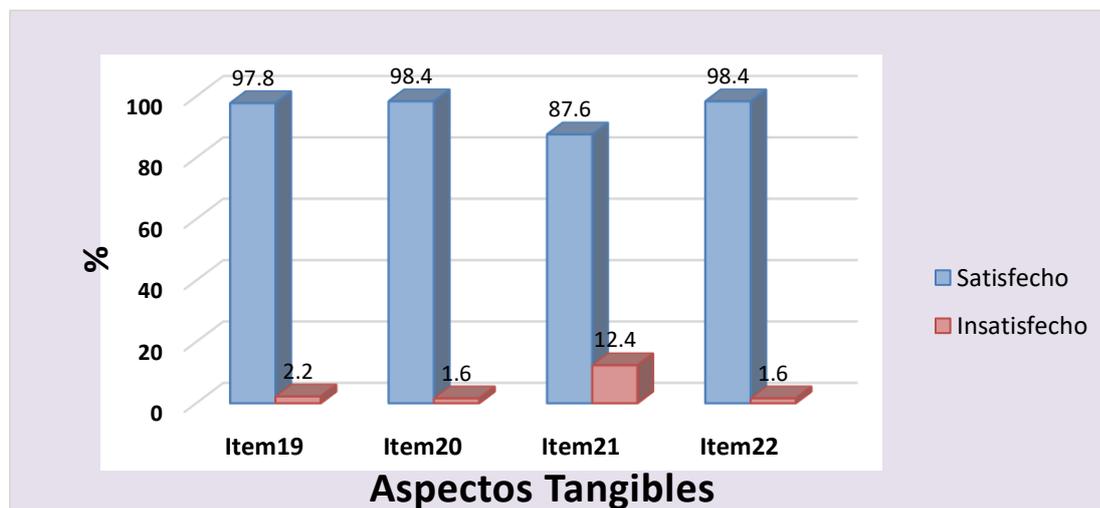


Figura 4: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión aspectos tangibles.

La evaluación de la encuesta SERVQUAL en la dimensión aspectos tangibles se evidencia que el 95,6 % de usuarios manifestaron estar satisfechos y solo el 4,4% están insatisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión fue: el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes y el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención resultaron con el mayor porcentaje de satisfacción (98,4%) y el

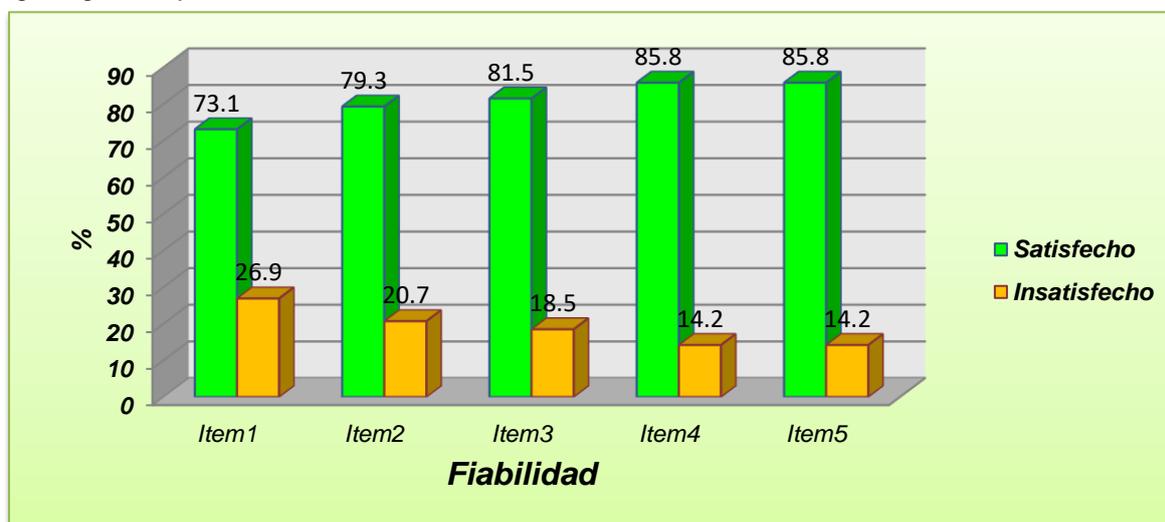
establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes resultó con el mayor porcentaje de satisfacción con 87,6% (Tabla N 4 y Figura N 4).

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión fiabilidad.

Nivel de Satisfacción	Fiabilidad										Total	
	Item1		Item2		Item3		Item4		Item5		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfecho	272	73,1	295	79,3	303	81,5	319	85,8	319	85,8	312	83,9
Insatisfecho	100	26,9	77	20,7	69	18,5	53	14,2	53	14,2	60	16,1
Total	372	100,0										

Resultado del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo SSAL



Resultado del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALU

Figura 5: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión fiabilidad.

En la evaluación de la dimensión Fiabilidad se encontró que el 83,9% de encuestados están satisfechos, al evaluar los atributos de esta dimensión se encontró que más del 70% de usuarios externos están satisfechos, el establecimiento contó con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo y que la farmacia contó con medicamentos que recetó el médico fueron los atributos con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (85,8%) y la atención sin diferencia

alguna en relación a otras personas resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción con 26,9% (Tabla N° 5 y Figura N° 5).

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión capacidad de respuesta.

Nivel de Satisfacción	Capacidad de Respuesta								Total	
	Item6		Item7		Item8		Item9		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfecho	317	85,2	326	87,6	319	85,8	327	87,9	324	87,1
Insatisfecho	55	14,8	46	12,4	53	14,2	45	12,1	48	12,9
Total	372	100,0	372	100,0	372	100,0	372	100,0	372	100,0

Resultado del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD

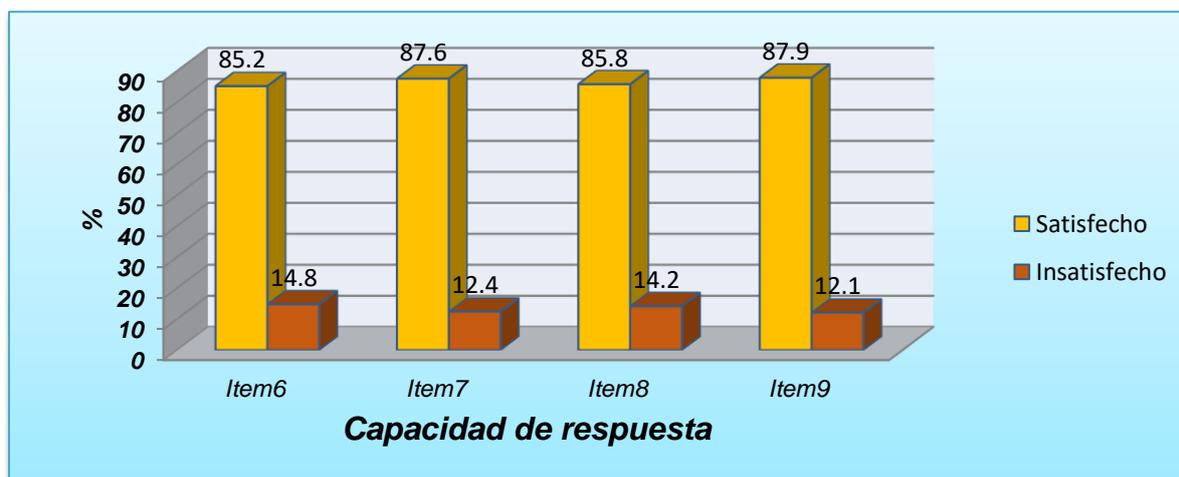


Figura 6: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta

Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta

En la dimensión de Capacidad de respuesta se evidencia un 87,1% de usuarios satisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión fueron, El resolver inmediatamente algún problema o dificultad resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (87,9%); y la rapidez en la atención

en caja o el módulo de admisión resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción con 14,8% (Tabla N° 6 y Figura N° 6).

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión seguridad.

Nivel de Satisfacción	Seguridad								Total	
	Item10		Item11		Item12		Item13		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfecho	336	90,3	340	91,4	332	89,2	346	93,0	340	91,4
Insatisfecho	36	9,7	32	8,6	40	10,8	26	7,0	32	8,6
Total	372	100,0								

Resultado del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

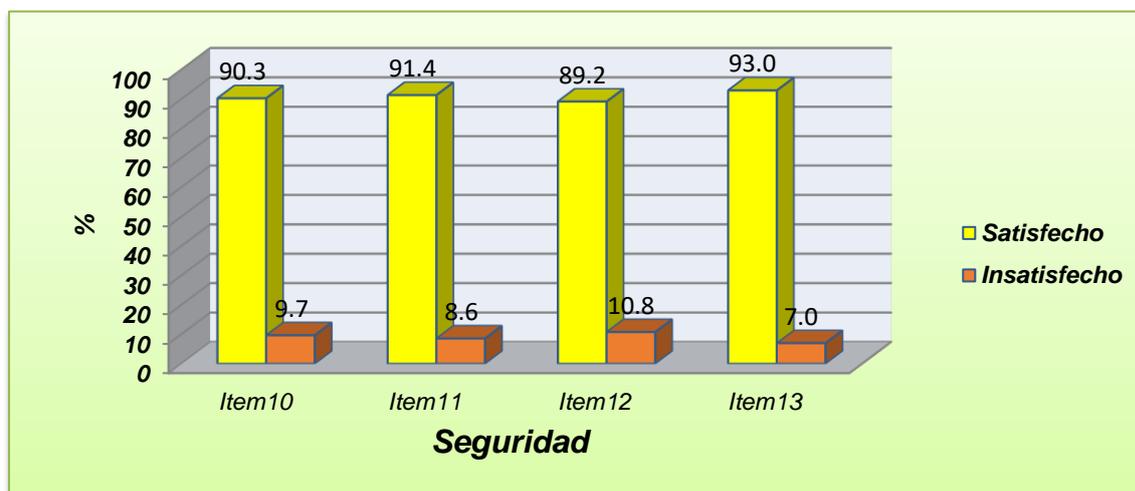


Figura 7: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad.

Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad.

Al analizar la dimensión seguridad se encontró que el 91,4% de los usuarios estaban satisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión fueron, el médico u otro profesional le inspire confianza resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (93,0%); que el médico u otro

profesional le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción con 10,8% (Tabla N° 7 y Figura N° 7).

Tabla 8

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo con la encuesta SERVQUAL - dimensión empatía.

Nivel de Satisfacción	Empatía										Total	
	Item14		Item15		Item16		Item17		Item18		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfecho	343	92,2	349	93,8	349	93,8	361	97,0	362	97,3	358	96,3
Insatisfecho	29	7,8	23	6,2	23	6,2	11	3,0	10	2,7	14	3,7
Total	372	100,0										

Resultado del cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

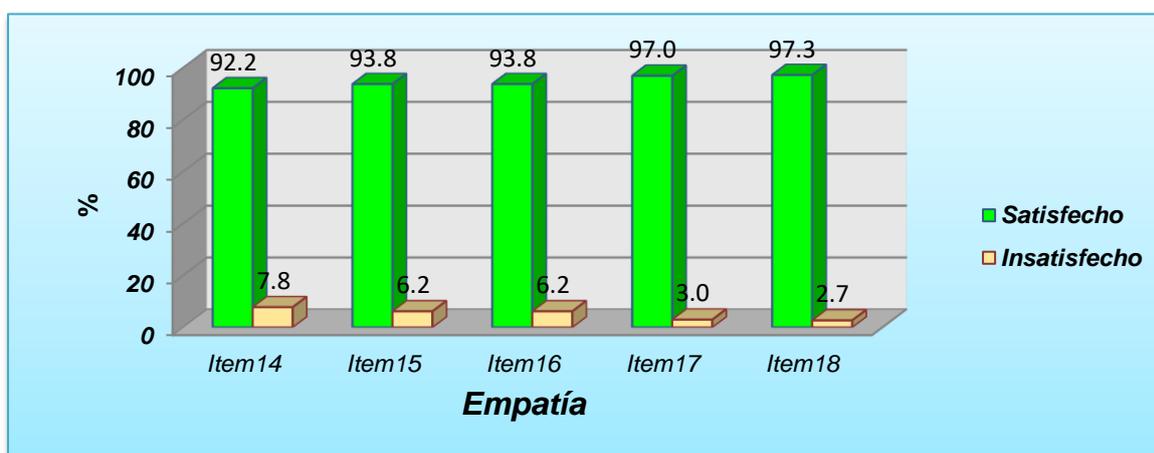


Figura 8: Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía.

Distribución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía.

En el análisis de la dimensión empatía el 96,3% de usuarios externos manifestaron estar satisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión fueron, que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (97,3%) y el médico

u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción con 7,8% (Tabla N° 8 y Figura N° 8).

3.3. Satisfacción global o general de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Tabla 9

Nivel de satisfacción global de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD con la calidad de atención según encuesta SERVQUAL de junio a setiembre del 2015.

Satisfacción Global	Frecuencia	%
<i>Satisfecho</i>	<i>272</i>	<i>73</i>
<i>Insatisfecho</i>	<i>100</i>	<i>27</i>
Total	372	100,0

Resultado de cuestionario (SERVQUAL) aplicada al usuario externo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.



Figura 9: Distribución de la satisfacción global de los usuarios externos del área de tomografía del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD

En la evaluación de la satisfacción e insatisfacción global en la (Tabla N° 9 y Figura N° 9) nos muestra que el 73,0% de los usuarios externos que asisten al área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud manifiestan estar satisfechos con la calidad

de atención, mientras el 27,0% se encuentra insatisfecho con la calidad de atención respectivamente.

3.4. Análisis de la correlación de Pearson para las variables diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Al realizar el análisis de correlación de Pearson para las variables diferimiento de citas y satisfacción del usuario externo en la Tabla N° 10 se puede observar si hay una relación significativa entre las variables diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo, debido que ($p=0.00<0.05$).

Tabla 10

Evaluación de la relación del diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.

Diferimiento de citas/Satisfacción del usuario externo	
Correlación de Pearson	-,085**
Sig. (bilateral)	,000
N	8184

Resultados estadísticos de la correlación de Pearson para las variables diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo.

IV. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación ha permitido a nosotros para conocer la relación entre el aplazamiento de las citas y su relación con la satisfacción del usuario externo de la zona de la tomografía del Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD Nacional del hospital.

En el presente estudio la espera de tiempo o aplazamiento de analizados cotizaciones de la zona de tomografía el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud en la Tabla No. 3 y la Figura No. 3 se puede ver la 37.4% de los usuarios externos esperan de 0 a 30 días; el 17.5% espera de 31 a 90 días; mientras que los 5.4% declara que el intervalo de tiempo de la cita fue 91-120 días en comparación con la investigación de (Mosquera, 2014) del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, donde se encontró que la espera de tiempo de llegada al servicio es de 30 a 60 minutos.

Canizares y Santos (2011), demuestran que los tiempos de espera no representan problemas y uniformes homogéneos, el amanecer en una lista de espera no es necesariamente un problema y el número de pacientes en espera no tiene, en sí mismo, ningún significado, aunque estos datos se usan repetidamente. Zúñiga, (2012) el desafío para mejorar los tiempos de espera es alcanzar un tiempo que esté en línea con el riesgo que presentan los usuarios. F. Rodríguez, Martín Serrano y Jiménez (2004) y es necesaria para identificar en que áreas hay problemas con la espera veces excesiva, para esto requiere la calidad de la información de esta realidad: Lo que es el promedio de espera tiempo y el número de pacientes en espera en consultas de los básicos y secundarios especialidades, en los quirúrgicos, intervenciones y el acceso a paraclínicos estudios y procedimientos de alta complejidad.

En la evaluación de los resultados de las dimensiones de la calidad de la atención de la encuesta SERVQUAL, del área de tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD, en la Tabla N° 4 y Figura N 4 el 95. El 6% de los usuarios externos dijeron estar satisfechos y solo 4. 4% están insatisfechos con la dimensión tangible, en Tabla No. 5 y Figura No. 5 el 83.9% de los encuestados son satisfechos y 16,1% está satisfecho con la dimensión fiabilidad en la Tabla No. 6 y la Figura 6 el 87,1% de los usuarios están satisfechos y 12,9% son insatisfechos en dimensión capacidad de respuesta en la Tabla No. 7 y la figura No. 7, el 91.4% de los usuarios estaban satisfechos, y 8.6% no están satisfechos con la dimensión de seguridad, en la Tabla No.8 y la Figura No.8, el 96.3% de los usuarios externos dijeron que estaban satisfechos, y 5.7% estaban insatisfechos en el dimensión de la empatía, en la

evaluación de la satisfacción global, se encontró que el 73.0% de los usuarios externos estaban satisfechos, mientras que el 27.0% estaba insatisfecho, este porcentaje de insatisfacción de los usuarios internos en gran proporción puede deberse al tratamiento administrativo de los módulos al adquirir la cita para el área de tomografía.

En comparación con los datos encontrados por Salazar y del Salto, (2014) llevadas a cabo en el médico del departamento de la nacional Instituto Mejía -Ecuador, donde el 92,1% de los usuarios afirman que están satisfechos con la atención.

Para Teshnizi et al., (2018) que estudiaron la calidad de los servicios de salud en Irán, donde encontraron que la calidad del servicio era baja, en comparación con nuestros resultados, se puede ver que es totalmente diferente, se debe a la calidad de servicio ofrecido, políticas de salud muy diferentes a nuestra realidad.

En el estudio de Huerta (2015) realizado en el tema de medicina del servicio de urgencias del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, en sus resultados se encontró que el 92.2% de los usuarios estaban satisfechos con la atención, en la evaluación de la dimensiones (confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles) resultaron en más del 80% de usuarios satisfechos 94.3%, 89.6%, 89.6% y 84.5%; respectivamente.

En la investigación de Vía, (2018) realizada en el área de salud de la Armada peruana, Callao, encontró que el 43.20% mostró insatisfacción y el 56.80% mostró satisfacción por la calidad de la atención.

La calidad de la atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del cliente o paciente más allá de lo que se espera, el propósito es satisfacer la del usuario necesidades en una consciente manera en todos los aspectos Ferro, Hernández, Peniche, Ponce, y Arellano, (2017).

Salud profesionales tienden a definir thequality en términos de atributos y los resultados de cuidado de la proporcionada por los médicos y recibida por los pacientes M. Rodríguez y Muñoz, (2017).

En el análisis de la prueba de correlación de Pearson para el diferimiento variable de citas y la satisfacción variable del usuario externo, se encontró que existe una relación entre el aplazamiento de citas y la satisfacción del usuario externo porque $p = 0.00 < 0.05$, permitiendo

a la hipótesis alternativa (H_1) rechazar la nula hipótesis (H_0) (Tablas N 8). De acuerdo con los resultados encontrados por Huerta, (2015); Teshnizi, (2018); Salazar y Del Salto, (2014), Reyes et al, (2013), quienes también encontraron la asociación de citas diferidas y la variable de satisfacción del usuario externo.

La calidad del servicio se refiere a la satisfacción del usuario externo, los jueces de la calidad del servicio son el propio paciente y su familia, es decir; se refiere al juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio Ibarra, Espinoza y Casas, (2014). El técnico o profesional de la calidad se refiere a la asistencia que el paciente está en realidad recibiendo, y el paciente o usuario externas valores en la transacción de la técnica resultado del proceso, es decir, lo que Numpaque y Rocha recibe (2016).

En conclusión, los resultados de nuestra investigación permiten a comprobar que el hospital de la tomografía zona Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD de la provincia de Chiclayo región Lambayeque, 73, 0% de los usuarios externos inspeccionó el SERVQUAL instrumento dicen que están satisfechos con la calidad de atención, mientras que 27, 0% de los encuestados son insatisfechos, esto se debe a las condiciones como es el hospital del seguro por lo tanto, permite que a prueba la hipótesis de que si existe relación entre el aplazamiento de las citas y la variable de satisfacción de la externa usuario.

La importancia de este estudio fue determinar los problemas que interfieren con el aplazamiento de cargos de usuarios externos, incluso si hay una correlación o entre la variable aplazamiento de citas y la variable de satisfacción del usuario externo del hospital tomografía zona Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD, y luego encontrar soluciones alternativas a los problemas que existen en la institución y una mejor calidad de la intención del paciente.

V. CONCLUSIONES

1. El tiempo de espera de mayor usuarios externos Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud fue de 0 a 30 días, seguido de 31 a 90 días y el porcentaje más bajo es de 91 a 120 días.
2. Usuarios externos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud. Ellos están satisfechos con un alto porcentaje en la fiabilidad dimensión.
3. Los usuarios externos están satisfechos con un alto porcentaje en la dimensión Capacidad de respuesta.
4. Los usuarios externos están satisfechos con un alto porcentaje en la dimensión Seguridad.
5. Los usuarios externos están satisfechos con la dimensión Empatía que tiene el porcentaje más alto en comparación con las otras dimensiones.
6. Los usuarios externos están satisfechos con el 95,6% en la dimensión Aspectos tangibles; y solo el 4.4% dice que no está satisfecho.
7. En la prueba de correlación de Pearson para el aplazamiento de citas y la satisfacción del usuario externo, presento un valor de $p = 0.00 < 0.05$, lo que permite decir que si existe una relación entre el aplazamiento variable de citas y la satisfacción variable del usuario externo del área de Tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realice más estudios periódicos sobre citas diferidas para aprender cómo está mejorando la atención al paciente.
2. Socialice los resultados de la investigación con el Coordinador del Área de Tomografía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud, para mejorar la satisfacción del paciente.
3. Motivar a los trabajadores del área y el Hospital indicado para continuar trabajando para lograr una atención de calidad óptima y aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios externos.
4. Implemente mediante un plan estratégico la capacitación periódica sobre el tratamiento del paciente desde las citas del módulo de atención hasta el escaneo del área con el fin de fortalecer, innovar, aumentar los nuevos conocimientos orientados mejor a Tomografía Asenjo del Hospital Almanzor Aguinaga del Área.

REFERENCIAS

- Astete, Y. (2017). *Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza*. Universidad Nacional de San Agustín. 7
- Ballesteros, A. M., García Iglesias, A. L., Fontcuberta, J., Sánchez, F., Pérez, C., y Alcázar, F. (2003). La demora en la consulta de atención primaria: ¿se puede mejorar? *Atención Primaria*, 31(6), 377-381. 1
- Begazo, J. (2006). ¿CÓMO MEDIMOS EL SERVICIO? *Gestión en el Tercer Milenio*, 9(18), 73-81.
- Bòria, S., Crespi, M., y Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), 9-16.
- Bovier, P., y Perneger, T. (2003). Predictors of work satisfaction among physicians. *European Journal of Public Health*, 13(4), 299-305.
- Cabello, E., y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Cañizares, A., y Santos, Á. (2011). *Gestión de listas de espera en el Sistema Nacional de Salud. Una breve aproximación a su análisis* (No. 174). España. os-de-trabajo/gestion-de-listas-de-espera-en-el-sistema-nacional-de-salud-una-breve-aproximacion-a-su-analisis
- Castillejo, A. (2010). *Ateneo: Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo «Víctor Ramos Guardia»: Huaraz, 2009*. (Tesis). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima-Perú.
- Cedamano, Í., y Huamán, J. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de Essalud versus ministerio de salud en el distrito de Trujillo el año 2009. *pueblo continente*, 25(1), 37-41.

- De la Hoz, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *Revista CES Salud Pública*, 5(2), 107-116.
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(1), 22-29.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), Suppl:166-206.
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. México, D.F.: La Prensa Médica Mexicana.
- Donabedian, A. (2014). La investigación sobre la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 28(3), 324-327.
- Echevarria, M., Ramos, P., Caba, F., López, J., Almeida, C., y Cortes González, C. (2015). Factores determinantes de la satisfacción del paciente con la consulta de anestesia. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(5), 215-219.
- ESSALUD. (2016). *Estudio financiero actuarial del Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud)* (Industrias Herbio S.A.C). Lima-Perú.
- Fierro, L., Hernández, B., Peniche, A., Ponce, R. M., y Arellano, I. (2017). Satisfaction survey in patients of a Dermato-Oncology and Dermatologic Surgery high specialty department in Mexico. *Dermatología Revista Mexicana*, 61(5), 361-370.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*.
- Ibarra, L., Espinoza, B., y Casas, V. (2014). Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad en El Servicio en Los Hospitales Publicos de Hermosillo Sonora. *Scribd*, 8(2), 98-108.

- INEI. (2014). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud – 2014*. Perú.
- Lazo y Santivañez. (2018). Atención de salud con calidad desafíos. Consejo Regional III Lima. Recuperado de <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Luque, F. J., Gili, M., Berenguer, R., Martos, F. J., Oriach, S., Quesada, X., y Gallego, L. (2010). Mejora de la gestión de la demanda en un equipo de Atención Primaria. *SEMERGEN - Medicina de Familia*, 36(5), 243-252.
- MINSA. (2016). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. *Ministerio de Salud*.
- Mosquera, L. (2014). *Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas en el período de enero a mayo del 2014* (Tesis).
- Numpaque, A., y Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715.
- Pacagnella, R., Cecatti, J., Osis, M., y Souza, J. (2012). The role of delays in severe maternal morbidity and mortality: expanding the conceptual framework. *Reproductive Health Matters*, 20(39), 155-163.
- Parra, P., Bermejo, R. M., Más, A., Hidalgo, M. D., Gomis, R., y Calle, J. E. (2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gaceta Sanitaria*, 26(2), 159-165.
- Paris, L., y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13(3), 233-244.
- Pekkaya, M., İmamoğlu, Ö. P., y Koca, H. (2017). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 0(0), 1-8.

- Ramos, M. del R., y Ramos, E. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camana, 2015*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN, Arequipa - Perú.
- Reyes, H., Flores, S., Saucedo, A., Vértiz, J. de J., Juárez, C., Wirtz, V., y Pérez, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, 55, S100-S105.
- Rodríguez, F., Martín, B., Serrano, Y., y Jiménez, A. (2004). Gestión de listas de espera en consulta externa hospitalaria. Aplicación de un protocolo de alta de consulta de cirugía ortopédica y traumatología. *Revista de Calidad Asistencial*, 19(1), 11-15.
- Rodríguez, M., y Muñoz, R. (2017). Factors related to the satisfaction in external consultation Hospital of Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51.
- Salazar, F., y Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Quito-Ecuador.
- Salvador, F., Millán, J., Téllez, C. J., Pérez, C., y Martínez, O. (2013). Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, 25(3), 163-170.
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., y Barrientos, A. (2014). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(4). 2
- Sihuín, E. Y., Gómez, O. E., y Ibáñez, V. (2015). Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurímac, Peru. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Publica*, 32(2), 299-302.
- Teshnizi, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S., y Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic

review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 30 (2): 82-89.

Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de

Williams, B. (1994). Patient satisfaction: A valid concept? *Social Science & Medicine*, 38(4), 509-516.

Wright, J., y Hamilton, R. (1978). Work Satisfaction and Age: Some Evidence for the 'Job Change' Hypothesis. *Social Forces*, 56(4), 1140-1158.

Zafra, J., Veramendi, L., y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87-88.

Zamora, S., Calderon, M., y Espitia, O. (2018). Satisfaction of the External Client with the Provision of Health Services in the Emergency Area of a First Level Hospital of Complexity. *Archives of Medicine*, 10(4).

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.

Zúñiga, A. (2012). Un modelo de adjudicación de recursos sanitarios para Chile. *Acta bioethica*, 18(2), 221-230.

ANEXOS

Matriz de consistencia diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD?	General Determinar la relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.	H1 Existe relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.	Diferimiento de citas	Área de atención			Guía de Entrevista
	Específico 1 Identificar el grado de diferimiento de las citas que recibe el usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.	Ho No Existe relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.		Fecha de atención	- 0 a 30 días		
	Específico2 Identificar el nivel de satisfacción, según la dimensión aspectos tangibles, del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.		Fecha de solicitud	- 31 a 60 días			
	Específico 3 Identificar el nivel de satisfacción, según la dimensión fiabilidad, del usuario externo del área de tomografía		Intervalo de tiempo	- 61 a 90 días			
				Aspecto Tangible	- 91 a 120 días		
			Satisfacción del usuario		- 120 días a más	Descriptivo	
						correlacional	

	<p>del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.</p> <p>Específico 4 Identificar el nivel de satisfacción, según la dimensión capacidad de respuesta, del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.</p> <p>Específico 5 Identificar el nivel de satisfacción, según la dimensión seguridad y empatía del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.</p> <p>Específico 6 Identificar el nivel de satisfacción, según la dimensión empatía del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.</p> <p>Específico 7</p> <p>Relacionar el diferimiento de citas con la satisfacción que recibe el usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD.</p>			<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tecnologías; Instalaciones; Ambientes; Señalización; Solución de problemas; Interés; Atención eficiente; Información; Necesidades; Atención personalizada; Capacidad de trabajo; Necesidades y problemas de los usuarios; Cordialidad y amabilidad; Privacidad; Horario de atención accesible; Priorización de atención</p>		<p>Cuestionario SERVQUAL</p>
--	--	--	--	--	--	--	------------------------------

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Cuestionario de Entrevista para el diferimiento de citas

I. Presentación

Estimado usuario(a)

Se está realizando un trabajo de investigación titulado Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.

Se le solicita se sirva responder con sinceridad las preguntas que se le formulan.

II. Objetivo

Determinar el diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.

III. Indicadores

1. Área de atención: _____
2. Fecha que solicitó la atención:
 - a) Menor de 15 días
 - b) 30 días
 - c) 45 días
 - d) 60 días
 - e) 90 días
 - f) 120 días
3. Fecha en la que le dieron la atención:
 - a) Menor de 15 días
 - b) 30 días
 - c) 45 días
 - d) 60 días
 - e) 90 días
 - f) 120 días
4. Intervalo de tiempo:
 - a) 0 - 30 días
 - b) 31 - 60 días
 - c) 61 - 90 días
 - d) 91 - 120 días
 - e) 121 días a más

Validación del Instrumento

Validación por el juicio de expertos del cuestionario de entrevista de diferimiento de citas

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO TIPO LIKERT PARA DIFERIMIENTO DE CITAS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE TOMOGRAFÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASEÑO ESSALUD

<u>RESPONSABLE:</u>	-Pisfil Chafloque, Henry William
<u>TEMA:</u>	Diferimiento de Citas
<u>FECHA:</u>	enero 2018
<u>OBJETIVO:</u>	Determinarla relación entre el diferimiento de citas y la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud.
<u>POBLACIÓN:</u>	La población del estudio de esta investigación estuvo conformada por 12612 usuarios externos del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD
<u>MUESTRA:</u>	muestreo no probabilístico incluyendo a todos los pacientes externos mayores de 18 años de ambos sexos que acudieron al área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD
<u>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</u>	372 usuarios externos
<u>MARGEN DE ERROR</u>	+ - 0,5 %
<u>INSTRUCCIONES:</u>	Responda a las siguientes afirmaciones, de la forma que mejor refleje su verdadera opinión. No hay respuestas buenas o malas, todas son correctas si son sinceras. Marca con una (X) el nivel que elijas, teniendo en cuenta la siguiente escala:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

**DIFERIMIENTO DE CITAS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL
USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE TOMOGRAFÍA DEL HOSPITAL
NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO ESSALUD**

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo B. En desacuerdo

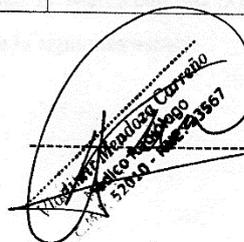
N°	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas	X	
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

Grado de estudios: :



Arturo V. Andujar
Hendoy Carreón

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

DIFERIMIENTO DE CITAS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE TOMOGRAFÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO ESSALUD

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas	X	
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:


 Papuche Nevado vict Hys

Grado de estudios: :


 Dr. Victor H. Papuche Nevado
 MÉDICO CIRUJANO
 CMP 45062

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

DIFERIMIENTO DE CITAS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE TOMOGRAFÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO ESSALUD

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas	X	
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:



Diana Lupina Bustos R.
cep 062860.

Grado de estudios: :

Cuestionario SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios externos del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud enero – diciembre 2018

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Institución de salud:** _____
2. **Lugar:** _____

II. PRESENTACIÓN

Estimado usuario(a)

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el establecimiento de salud que lo atendió. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas para el desarrollo de una investigación que mejorará la calidad de servicio.

III. OBJETIVO

Determinar el diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud.

IV. INSTRUCCIONES

4.1. Para las Expectativas

En primer lugar, califique las Expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

EXPECTATIVAS									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
05	E	Que se cuente con medicamentos que receta el médico.							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo							
12	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/farmacia lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							

18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

4.2. Para las Percepciones

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

PERCEPCIONES									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?							

09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá 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 mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Autorización para el desarrollo de la tesis

UNIVERSIDAD CESAR VALDEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS

AÑO DE LA INTEGRACION NACIONAL Y RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD

LA JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA DE LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE ExSalud , deja constancia

Que el alumno **HENRY WILLIAM PÉREZ CHAPLOQUE** de Post Grado - Programa de Maestría Académica En Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Valdez, ha sido autorizado por la Gerencia de la Red Asistencial de Lambayeque, para desarrollar el proyecto de investigación denominado **DIFERENCIO DE CITAS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE TOMOGRAFÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUIRRE ASENJO ESSALUD**, el mismo que ha sido revisado y aprobado por los Comités de Investigación y de Ética en Investigación, de la Red Asistencial de Lambayeque.

Área de ejecución : **Servicio de Imagenología**

Periodo : **Enero 2018 al Diciembre al 2018**

Al final de dicha investigación la indicada alumno, deberá hacer llegar un ejemplar de la Tesis a la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia - Área de Biblioteca de la Red Asistencial de Lambayeque

Se expide la presente para los fines convenientes

Se expide la presente para los fines convenientes

Chiclayo, 20 de marzo de 2019


Dr. Mary Estela Paredón Brindley
JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE

RPH/dgc
NIT. 1298.2019.8557