



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del
usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Blas Villar, Catherine Vanesa (ORCID: 0000-0002-9317-9905)

ASESOR:

Mg. Verástegui Gálvez, Enma Pepita (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, quien me permitió culminar con éxito esta etapa de mi vida, en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

Gracias a Dios por mis hijas, que son la razón de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana, son mi principal motivación, gracias por cada palabra de apoyo, gracias por cada momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de esta tesis, gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con ellos, es parte de estos sacrificios. A mis hijas dedico esta tesis.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra maestría, de manera especial, a la Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez, asesora de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, por haberme permitido el desarrollo de esta tesis como docente, por su valioso aporte para mí investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables, Operacionalización.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV.- RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN	33
VI.- CONCLUSIONES	34
VII.- RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.</i>	22
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa por reactivo o ítem en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.....	23
Tabla 3. Satisfacción global y dimensiones en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.....	25
Tabla 4. Relación entre condición del usuario con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.	26
Tabla 5. Relación entre sexo con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.....	27
Tabla 6. Relación entre nivel de estudio con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. .	28
Tabla 7. Relación entre tipo de seguro con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, Otuzco, año 2019.	29
Tabla 8. Relación entre tipo de paciente con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019 ..	30
Tabla 9. Relación entre personal que atendió con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.	31
Tabla 10. Análisis de regresión logística: factores sociodemográficos relacionado con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.	32

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez en el periodo enero - julio 2019.

El tipo de estudio es no experimental, de diseño “Descriptivo–Correlacional”, utilizando el muestreo probabilístico aleatorio simple para la muestra, siendo 196 usuarios.

Se usó la encuesta como instrumento para factores sociodemográficos y para satisfacción del usuario externo (aplicando la escala SERVQUAL modificada), incluyendo datos generales, 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. Como resultado en factores sociodemográfico se tuvo que, el 55.3% de los pacientes son usuarios, 56.3% de los usuarios fueron mujeres, 45.3% de los usuarios tienen nivel educativo secundario, 42.8 años es la edad promedio en usuarios, el 73.7% de usuarios tienen seguro SIS, 75.3% de los pacientes atendidos son continuadores, 39.5% de los usuarios manifiesta que fue atendido por el médico. En satisfacción del usuario externo el 64.14% se muestran satisfechos. Concluyéndose que existe relación Directa, entre los factores sociodemográficos: edad, condición, sexo, nivel de estudios, tipo de seguros, tipo de paciente, persona que realizó la atención relacionados con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez año 2019.

Palabras clave: Factores sociodemográficos, Satisfacción al usuario externo, SERVQUAL.

Abstract

The present study aims to determine the relationship between sociodemographic factors and external user satisfaction at Hospital Elpidio Berovidez Pérez in the period January - July 2019.

The type of study is non-experimental, with a "Descriptive-Correlational" design, using simple random probability sampling for the sample, with 196 users.

The survey was used as an instrument for sociodemographic factors and for external user satisfaction (applying the modified SERVQUAL scale), including general data, 22 expectations questions and 22 perceptions questions. As a result of sociodemographic factors, it was found that 55.3% of the patients are users, 56.3% of the users were women, 45.3% of the users have a secondary educational level, 42.8 years is the average age of users, 73.7% of users have SIS insurance, 75.3% of the patients treated are continuators, 39.5% of the users state that they were treated by the doctor. In external user satisfaction, 64.14% are satisfied. Concluding that there is a relationship between sociodemographic factors: age, condition, sex, educational level, type of insurance, type of patient, person who performed the care related to the satisfaction of the external user at Hospital Elpidio Berovidez Pérez in 2019.

Keywords: Sociodemographic factors, External user satisfaction, SERVQUAL.

I. INTRODUCCIÓN

Durante nuestra época actual han existido múltiples fallas en el sistema de salud trayendo consecuencias graves a niveles estratosféricos ocasionando un daño en la atención a los pacientes, por ello con el afán de mejorar los servicios y capacidad resolutive de cada establecimiento de salud que se encuentra a nivel global las naciones con miras de lograr desarrollarse garantizando la promoción y protección del bienestar físico de acorde a las exigencias presentes en usuarios (Andia, 2002). En Europa el sistema de salud es muy distinto al del modelo americano motivo por el que los usuarios se enfrentan a realidades distintas siendo el primer país con mejor satisfacción del usuario en salud en la Unión Europea Bélgica con 67%, seguido de Alemania con 61 % y Austria con 60 %; por el contrario, los países de Rumania, Polonia y Eslovaquia fueron los 3 últimos con un 4% en los 3 países (Chares 2016). En el 2017 de acuerdo a la revista médica The Lancet en donde se recopilaron investigaciones desde el 1990 y 2015 respecto a calidad de atención, donde vieron la realidad sanitaria de 195 países en la cual, en el ranking, el mejor país ubicado a nivel de Latinoamérica fue Chile con 76, seguido de Cuba con 74 puntos y como tercer lugar Argentina, debiéndose a las mejoras en las políticas sanitarias del país vecino (Pérez et al 2018). Por otro lado, la satisfacción del usuario es la consecuencia de una buena calidad de atención, por lo cual esto está incluida en las evaluaciones que sirven en el aseguramiento de la calidad, pues si no se logra la excelencia en el servicio esto no puede ser llamado atención de calidad ya que no se estaría logrando la satisfacción en la persona que usa el servicio. Además al conocer el índice de satisfacción de los usuarios es necesario conocer también las causas de insatisfacción para poder implementar y lograr mejoras (Messarina PA 2015). Así tenemos que el Hospital Elpidio Berovides Pérez, que es un hospital II-1, donde existe la preocupación por incrementar el nivel satisfactorio de las personas que usan el servicio externo ya que hay gran demanda en estas áreas y es la que tiene mayor índice de necesidad de mejorar ya que si se brinda un buen servicio los pacientes preferirán ser atendidos por este hospital y no tendrán la necesidad de dirigirse a otro Centro de Salud. Frente a éste requerimiento surge la motivación por determinar la relación entre los factores demográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo del

Hospital Elpidio Berovides Pérez con el fin de poder cubrir las expectativas que tienen cada uno de las personas que usan el servicio médico cubierto por el personal.

En los trabajos previos tenemos a: Pertierra- Galindo et al (2018 - España) realizó un estudio denominado “Estudio de satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria” la cual tenía como objetivo analizar el grado de satisfacción del paciente al realizarle una ecografía en el primer nivel de atención por un médico familiar, siendo un estudio descriptivo, transversal, observacional aplicados en 2 establecimientos de salud de la ciudad de Madrid, y el instrumento utilizado fue de propia autoría de los investigadores en la cual consideraron variables sociodemográficas, conformado por una muestra de 74 pacientes sometidos a ecografía, obteniendo como resultado que el 95% presenta un nivel satisfecho – muy satisfecho, mencionando que el 95% de los encuestados cumplen con sus expectativas de atención. Concluyendo que la ecografía realizada por médicos familiares es altamente valorada.

Pérez et al (2018 – España) realizaron una investigación presentada como objetivo comparar el grado de satisfacción de los usuarios ingresados en el área de hospitalización en 2 centros de España. El estudio fue descriptivo, observacional de corte transversal, utilizando como instrumento el cuestionario de SERVQHOS. La muestra estuvo conformada por 100 personas, 50 por cada centro que son Vinalopó (concesión administrativa) e IMED Elche (privado con concierto de servicios). Como resultados obtuvieron que el 97% se encontraban satisfechos en ambos centros además de que satisfacción global y el cuestionario SERVQHOS mostraron una asociación cercana a la significación a nivel global ($R^2 = 0,386$; $p = 0,055$) mas no fueron significativos ya que $p > 0,05$. Como conclusión denotaron que existen satisfacción elevados por parte de ambos centros apareciendo como predictores de calidad como el tiempo, agilidad de los sistemas e información con los que cuenta el área hospitalaria en estos centros.

Nieto- Blasco et al (2018 – España) hizo una investigación “teniendo como objetivo describir el grado de satisfacción, siendo el estudio descriptivo,

transversal, teniendo como muestra 163 de pacientes, usando el instrumento validado por los propios autores. Los resultados mostraron que el 87.50% de las personas que hacen uso del servicio logran tras procedimiento medico bienestar. Se identificó en las áreas que tiene que darse una mejoría: periodo de demora para realizar atención (55.80%) y para el tratamiento (57.80%), servicios de ambulancia (40.00%), ambiente cómodo para esperar (66.66%), cantidad de altas recibidas (59.50%), que el personal este presente (49.60%). Presentando como conclusión la existencia de un nivel bueno de satisfacción por parte de los usuarios.

Magy WA (2018 – Ecuador) realizo una investigación evaluando el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención de calidad dada en los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro, contando con una muestra 357 representantes, siendo un estudio transversal, correlacional , usando el instrumento de SERVQUAL. Los resultados demostraron que las dimensiones que presentaron insatisfacción fue tangibilidad, la fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que en capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, teniendo como conclusión que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios.

Lázaro et al (2016 – Cuba) realizaron un estudio presentando como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios médicos durante el año 2016, en la ciudad de Colon, contando con un estudio descriptivo y transversal, compuesto por 480 usuarios atendidos en 32 consultorios, utilizando el cuestionario y validado por el equipo de expertos de la Escuela Nacional de Salud Pública, evaluando las dimensiones de condiciones de locales de la atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamento e instrumentos, calidad de la atención. Los resultados denotaron que un 93,1% y un 79,1% mostraron una satisfacción positiva en las 2 primeras dimensiones mientras que en las demás fueron evaluadas en forma negativa alrededor de un 50%. Como conclusión mencionaron que los usuarios se encuentran insatisfechos en todas sus dimensiones con excepción de la dimensión de condiciones locales de atención.

Culebra- Trujillo et al (2016- México), realizaron un estudio en un hospital de tercer nivel de atención médica, conociendo la satisfacción de los trabajadores de la salud que usa los servicios de información electrónica. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 100 personas usando el instrumento de SIBIMSS, la cual evalúa las dimensiones como son la vigencia, la disponibilidad, el acceso, la velocidad, condiciones del equipo de cómputo, calidad de las fuentes, calidad de la atención y asesoría por parte del personal que labora en la biblioteca. Teniendo como resultado que existe una satisfacción del 92.0% en vigencia de las fuentes de información, 93.0% fuentes están disponibles para el uso, 91.0% disponibles de las mismas, 89.0% son accesibles, 84.0% tienen un tiempo asignado ideal para acceder, 58.0% corresponde a velocidad de la conexión, 71.0% tiene como condiciones del equipo de cómputo, del 95.0% tienen en calidad de atención brindada por el personal bibliotecario y el 94.0% tiene asesoría recibida por el personal. Concluyendo que todas las dimensiones presentaron un más del 50% de satisfacción.

Urrutia MD (2017 – Perú), elaboro una tesis maestra en un Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017. La investigación es descriptiva, correlacional, no experimental. La población muestral conformada por 123 pacientes que participaron en este estudio, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL siendo validada por el Ministerio de Salud. Como resultados obtuvieron una relación positiva y significativa entre variables mediante la prueba de Rho de Spearman con $p=0.000$, además presento una confiabilidad de alfa de Cron Bach fue de 0.87 para la variable satisfacción del usuario externo y la confiabilidad para la variable calidad de atención fue de 0,84. Teniendo como conclusión que existe una relación entre ambas variables.

Cueva YM (2017 – Perú), realizo un estudio cuyo objetivo principal fue determinar la satisfacción que experimentan los usuarios al ser atendidos con calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez, siendo un estudio cuantitativo, correlacional,

utilizando como instrumento elaborado por Claret y Fernández que mide las dimensiones de técnico científica, administrativa y humana.

Infantes FM (2016 – Perú) hizo una investigación contando como objetivo general la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el CAMEC de la ciudad de Iquitos, siendo un estudio transversal, descriptivo, conformado por 305 pacientes que se atendieron en la CAMEC, usando como instrumento el SERVQUAL modificado evaluando factores adicionales como edad, sexo, tipo de paciente y grado de instrucción. Se obtuvo como resultado una satisfacción positiva de 72.90%, presentando la satisfacción por dimensiones 68.60% de Fiabilidad; 72,30% en Capacidad de Respuesta; 77.10% de Seguridad; 73.70% de Empatía, y 73.60% para Aspectos Tangibles. Se concluye que la satisfacción global fue alto, las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes.

Minaya EL (2016 – Perú) hizo una exhaustiva investigación, tomando en consideración a la percepción de pacientes del Hospital de Huaral, objetivo general determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio externo de salud, presentando un enfoque cuantitativo-descriptivo, no experimental, de corte transversal. La muestra fue de 110 pacientes, usando un instrumento uno elaborado por la investigadora validada por expertos, obteniéndose como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.671 en donde se apreciaba una relación moderada entre ambas variables además de $p < 0,05$. Se concluye que existe relación significativa y directa entre ambas variables.

Messarina PA (2015 – Perú), realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo. La investigación fue descriptiva, correlacional y cuantitativo; contando con una muestra de 224 pacientes, usando un instrumento elaborado por la propia investigadora. El resultado que presente fue de que existe una relación entre la satisfacción del usuario con las dimensiones de fiabilidad, la sensibilidad,

la tangibilidad, la seguridad y la empatía con un coeficiente de correlación de 0.728, 0.763, 0.743, 0.774 y 0.818 respectivamente. Existiendo una correlación alta entre ambas variables.

En la primera etapa del proceso científico se formuló el problema, la cual se buscará explicar y esta responsabilidad recae en el autor del presente estudio. El autor buscará la acepción correspondiente que logre dar respuesta al problema siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019?

Este trabajo de investigación se justifica a nivel teórico, ya que la satisfacción del usuario externo, es la temática que se hace desde tiempo atrás y hasta la actualidad se constituye como un tema complejo y polémico, esto debido a los múltiples factores que se involucran. Para esta investigación se ha considerado determinar la relación entre los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, así como en sus cuatro dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. A nivel social esta investigación tiene como pilar principal el poder dar una atención con calidad y humanismo para obtener la satisfacción del usuario externo, sin discriminar sexo, raza, edad y tipos de seguro en el Hospital Base de la Provincia de Otuzco, asimismo demostrar las falencias existentes con el fin de poder elaborar estrategias para la mejora de atención. A nivel científico, la investigación servirán como eje principal para la provincia de Otuzco y para la región de La Libertad ya que son uno de las pocas investigaciones que se aplique en la sierra, sirviendo como punto de partida para tomar conciencia en las acciones que se debería tomar para la mejora del sistema de salud a nivel de la serranía peruana. A nivel metodológico, esta investigación aplicada en la sierra liberteña servirá como una investigación pionera ya que con ello estimulará a futuros investigadores para la mejora del ámbito salubre que mejore la atención a nuestra población andina que muchas veces es descuidada por el gobierno central en especial por el Ministerio de Salud, así también aportará nuevos conceptos sobre la expectativa y la percepción de los usuarios externos, lo que servirá como base para la reorganización y mejora de los procesos de la atención en salud. La investigación a nivel práctico beneficiará tanto a los usuarios como a la propia

institución, en tal sentido la entidad buscará alcanzar siempre la satisfacción con la atención brindada.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019; mientras que los objetivos específicos se plantearon las siguientes: 1) Identificar las características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovides Pérez, año 2019. 2) Establecer los niveles de satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa por reactivo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 3) Establecer los niveles de satisfacción en función de sus indicadores en Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 4) Establecer la relación entre condición del usuario con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 5) Establecer la relación entre sexo con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 6) Establecer la relación entre nivel de estudio con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 7) Establecer la relación entre tipo de seguro con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 8) Establecer la relación entre tipo paciente con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019. 9) Establecer la relación entre personal que atendió con satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Para dar respuesta a la pregunta se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

II.-MARCO TEÓRICO:

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), indican que la satisfacción no es más que la acción mediante el cual el usuario del bien o del servicio tiene colmado su deseo u necesidad de una forma positiva. Asimismo, se dice que es una facultad cuya virtud puede ser característico si se ofrece un grado grato en el proceso relacionado con el consumo de una necesidad. En otro término la satisfacción no es más que la valorización que realiza el consumidor del bien o del servicio en particular si cumplió las perspectivas y la necesidad del usuario. Otra definición que se le da a la satisfacción, es que es la distinción que es apreciada a través del sentir emocional donde el usuario hace uso de diferentes zonas del cerebro compensando el potencial de energía produciendo un estado de menor o mayor optimización cerebral, produciendo plenitud o sufrimiento, es por esto que se aconseja a que los organismos trabajen y que tengan política ofrecer un servicio óptimo brindando todas las facilidades para con el usuario evaluando constantemente el servicio que se ofrece para así poder desarrollar un clima armonioso.

El instrumento o modelo SERVQUAL trabaja con cinco dimensiones que sirven básicamente para valorar la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009): La dimensión fiabilidad, es la destreza mediante el cual se ejecuta el servicio, este servicio es de forma veraz y meticulosa; la dimensión sensibilidad, es la aptitud para cooperar con los clientes apoyándolo para que sea la atención lo más pronta, adecuada y completa; la dimensión seguridad, se centra en que él personal debe generar esperanza firme otorgando fiabilidad; la dimensión empatía, establece que es la actitud personal mediante la cual podemos entender y compartir el sentir de los otros, permitiendo así ponernos en el lugar del otro individuo, asimismo se establece que se debe lograr emitir un servicio que sea preparado y elaborado de acuerdo al deseo y a la necesidad del individuo de forma distinciones que beneficie al usuario ya que todos no tienen las mismas necesidades; y por último se tiene a la dimensión elementos tangibles, que no es más que todo lo relacionado con los bienes físicos que puede poseer la entidad, tales como la construcción.

Las limitaciones nombradas por los creadores del modelo SERVQUAL, como el caso de Parasuraman, Zeithaml, y Berry; establecen los aspectos cualitativos que

son importantes al momento de ofertar un servicio, tales como las necesidades inherentes que tienen cada grupo de personas y/o usuarios, la percepción en si del trato que tienen los usuarios y la idea de que se requiere para lograr una atención óptima. Se logran identificar a 5 limitaciones en la obtención del servicio que influye en la valorización respecto a la calidad del servicio. Como primera limitación, se tiene que tanto la percepción de los administrativos con lo esperado por los usuarios no es la misma. Segunda limitación, desigualdades entre la impresión de los administrativos y lo que especifican las pautas de calidad, para lograr evitar esto es bueno consolidar estas dos y que se desarrolle de manera conjunta cumpliendo con los estándares ya normados estipulados para brindar una buena calidad en el servicio. Tercera limitación, disimilitud ente la especificación de la calidad del servicio y la asistencia al momento de ofrecer el servicio, se entiende como esta limitación a que no es factible desarrollar la calidad del servicio si la normatividad y el procedimiento no se cumplen de manera correcta. Cuarta limitación, disconformidad entre la asistencia del servicio y la intercomunicación con el exterior. La quinta limitación, es la limitación que engloba de forma directa entre lo que se percibe y lo que se espera al demandar el servicio.

Mankeliunas (1999), citado por Deza (2015), estableció que la satisfacción es una situación en donde lo logra una serie de elementos motivadores producido tras el vivir del individuo que permite de forma grata lograr el deseo y su voluntad. El Ministerio de salud (200), estableció un reglamento de carácter técnico definiendo la satisfacción del usuario como el producto en el momento que se oferta el servicio de acuerdo a las necesidades y excede la percepción de la persona que es atendida que permite dirigir a fortalecer estas costumbres presentes y a destacar los elementos que el servicio carece.

E. Koos y Avedis Donabedian, son más precisos en esta definición y lo enfocan a la satisfacción en el sector salud, estableciendo que la satisfacción está relacionada directamente con la atención brindada por el personal de salud y los pacientes atendidos. Cafferata y Roghmann, establecen que la satisfacción en el sector salud es comprendida como la entrada "input" debido a que es la interrelación, en la cual está influenciada al usuario a una indudable postura, condicionando el comportamiento por parte del medio y personal de enfermería.

Estos dos autores establecen que utilizar los servicios no garantiza satisfacción, pero si causa una condición en el uso futuro puesto que el usuario recordara si la atención fue buena.

Avedis Donabedian (1966) proponen que la satisfacción del paciente se vincula con el servicio de salud, siendo materia para medir el grado de calidad en el trato médico que se otorga. Asimismo el autor establece que la satisfacción del usuario de salud es la disposición que garantiza que el servicio sea eficaz así como permite lograr los objetivos en calidad de salud.

MINSA (2011), indica que el usuario que ingresa por consultorio externo percibe cuando se cumple de forma correcta la atención por parte del personal médico que se encuentra de turno, ya que ellos muestran la calidad de la atención en la forma en la que están predispuestos, cuando auscultan y cuando están comprometidos por hacer el examen médico llegando a un diagnóstico, así como las indicaciones son las más adecuadas garantizando confianza y la explicación del mal que posiblemente le pueda aquejar; todo esto garantiza la satisfacción y el usuario lo interrelaciona con el logro de los objetivos que deben tener como entidad dirigida a satisfacer las necesidades de salud, ya que ellos llegan preocupados y desorientados por no saber ni los aspectos médicos ni administrativos, esto se le puede ver como un estándar a cumplir en todos los Centros de Hospitalarios, garantizando la satisfacción en los usuarios ingresados por consultorios externos.

Según Vogt (2004), estableció a la satisfacción del usuario como el producto de las comparaciones que se han realizado respecto al conjunto de vivencias y de sus percepciones subjetivas de cada individuo, donde el sujeto es el único que puede calificar dicho servicio o producto, es decir si ha logrado satisfacer sus necesidades, asimismo esto se da producto de la comparación y sobre todo cuando este logra la meta de satisfacer las expectativas creando en su subconsciente una visión de lo que se espera recibir para el futuro realizar la misma acción.

La OMS (2012), estableció a la calidad en la atención médica como la agrupación de una serie de servicios diagnósticos y terapias adecuadas para la protección de la salud considerando una serie de estándares y aspectos cognitivos del usuario así como del servicio de salud, cuyo fin es lograr un efecto positivo con un menor

grado de riesgos y la mayor satisfacción del usuario; es decir la satisfacción del usuario es el alto grado de profesionalismo tras usar de forma correcta los bienes con un menor nivel de peligro logrando que el paciente posee un nivel alto de satisfacción por parte de este, indicando que sus necesidades fueron cubiertas por el servicio.

Según Minsa (2011), cuando se evaluó la satisfacción en los usuarios¹ externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, se consideraron cinco dimensiones, como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Vega, M (2014), indica concerniente las quejas son las manifestaciones verbales o no verbales, que hace uso el individuo para expresar si aprueba o desaprueba algo o alguien. Si el usuario se encuentra no conforme con el servicio, si lo desaprueba, este individuo lo expresará emitiendo una queja; esta acción es la que permite buscar una atención adecuada con mirar a mejorar, puesto que es comprensible, solventando así la disconformidad con la atención percibida; las entidades de hoy en día lo que hacen y deben hacer es valorar la queja así como los reclamos, estos aspectos garantizaran que los pacientes se lleven una impresión positiva.

Según SERVQUAL (2010), estableció que la capacidad de respuesta está definida, como la capacidad que debe tener un trabajador en brindar un servicio en forma rápida y que el servicio u orientación lo haga con mucho esmero.

De acuerdo al autor citado en el párrafo anterior, afirma que la brevedad en atender al paciente es de vital importancia para generar usuarios satisfechos tras el uso externo del servicio de hospitalario, asimismo el autor indica que todo parte de la asistencia que dan las personas de salud y que este es un elemento esencial y motivacional.

García (2014), estableció con respecto a la brevedad en la atención que cuando se da el servicio es esencial este componente, ya que la brevedad de la atención permitirá que este usuario no desista de hacer uso del servicio; asimismo, es significativo dar respuesta a las preguntas hechas por el usuario, ser ágil influirá de

forma directa en la percepción del usuario y garantizara que este vuelva hacer uso de este servicio pues su perspectiva será de ese momento buena.

Parasuraman (1984), citado en Deza (2015), estableció que la manera como los trabajadores o servidores brindan un servicio en los procesos de atención, con la finalidad de tener en cuenta que se beneficiará asimismo los riesgos son mínimos. Los conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores o servidores permiten que los usuarios o clientes tengan confianza en la capacidad de respuesta que se le pueda brindar.

Los trabajadores que atienden en los consultorios externos deben tener en consideración a los usuarios que hacen uso de este sistema ya que es prioridad satisfacer las necesidades de salud ya que causa molestia a los usuarios y no se debe esperar para la atención que sea una emergencia, es por esta causa que en la atención se debe mostrar el conocimiento y predisposición, el atención debe ser de carácter confidencial y en la atención el profesional debe aplicar la cortesía y sobre todo se debe garantizar que el paciente entienda lo que se le dice lo más claro posible, evitando términos médicos que no conocerán para que entiendan la situación.

Parasuraman (1984), citado en Deza (2015), estableció que para la empatía sea fundamental que el profesional de la salud se ponga en el lugar de la otra y atender adecuadamente las necesidades que este tiene. Como otros autores mencionaron es importante que exista empatía así como que la atención sea de forma individual comprendiendo la necesidad de ellos (sano-enfermo, familiar-comunidad, signo-síntomas, dinamismo-pasividad); estas características son producto de la atención personalizada del paciente tras someterlo a criterio personal. Con empatía los pacientes podrán hacer las preguntas correspondientes de acuerdo a lo que les aqueja logrando solucionar sus conflictos y así como después de la atención sabrá que cosas debe hacer y qué cosas no y/o que pasos seguir.

Para el autor Parasuraman (1984), citado en Deza (2015), indica concerniente a los elementos tangibles que esta satisfacción se logra cuando los establecimientos brindan un ambiente con buenas instalaciones físicas, adecuados

y modernos equipos, iluminación y una adecuada ventilación con la finalidad de que el usuario o cliente se sienta cómodamente dentro del ambiente.

La satisfacción del usuario se relaciona con la evaluación, Lancaster (1995), citado en Hernández (2011), estableció que el término de evaluación se acuñó desde la década del 60 iniciando con investigaciones relacionadas; el término de satisfacción en usuarios surge en los años 70 y con el tiempo fue popularizándose como un elemento básico de la evaluación general en las instituciones que gestionan información y está importación engloba documentos de gestión. A final de la década de los 70, White (1978), establece la importancia de la evaluación puesto que es la meta para garantizar la satisfacción.

Según Herzberg, establece que motivar a los individuos obedece a elementos individualistas y específicas íntimamente relacionados. El primer elemento está asociada al sentir negativo de los trabajadores ya que experimentaban en su centro de labores, actos y/o situaciones que influían en su desempeño laboral, uno de los elementos es la higiene, pues abarca situaciones como el control/vigilancia suprimiendo o evitando riesgos en la salud por parte del profesional, otro elemento es el ambiente laboral, el pago, los beneficios sociales, la estabilidad laboral, la normativa, como es la administración con los profesionales de la salud; todos estos elementos mencionados si no se encuentran o están aplicados de forma equivocada no permitirán que el trabajador logre una satisfacción; por otra parte cuando estos elementos están presentes contribuirá a aminorar y/o a borrar la insatisfacción.

Herzberg, hablo sobre los elementos motivadores, dentro de este elemento engloba el sentirse realizado por la actividades que desarrolla en el centro, el reconocer el rendimiento. Es importante que la labor que desarrolla, ya que a más obligaciones por parte de los administrativos hay más logro profesional, así como la persona va adquiriendo mayor conocimiento práctico. Se dice si este elemento está presente provocara en el trabajador un mayor grado de motivación y lo estimulara a desempeñarse de forma superior en sus actividades.

Álvarez (2012), estableció que se deben tener presente 4 elementos para evaluar el servicio: identificar las necesidades y expectativas del usuario, valorar la expectativa de los pacientes, identificar errores y que estos sean en el tiempo

preciso, así como las causas que lo originan, actuar de forma rápida para así no perjudicar a los potenciales consumidores del servicio.

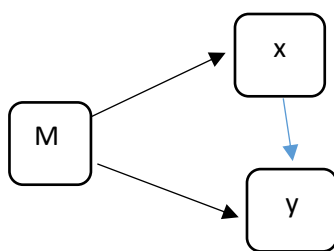
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

De acuerdo al tipo de estudio, la presente, no es experimental porque las variables no están manipuladas. De hecho, no hay condiciones ni estímulos para estudiar el objeto de investigación, se trata más bien de observar objetos en el medio natural. (Kerlinger, 1979). En ese sentido, la presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, según (Hernández, Fernández, 2003).

El diseño de estudio es “Descriptivo–Correlacional”, porque describe características y rasgos de un grupo o población y busca indagar sobre las relaciones que pueden surgir entre las variables de estudio. (Hernández, Fernández, 2010).

Tal como se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

x: observación de los factores sociodemográficos.

y: observación de la satisfacción del usuario externo.

M: muestra de la población de usuarios.

R: Relación entre variable.

3.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente:

- Factores sociodemográficos.

Variable Dependiente:

- Satisfacción del usuario externo

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población

La población está comprendida por 454 usuarios externos atendidos en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez en el I Semestre 2019, en los diferentes

servicios (consultorios de medicina, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna, Medicina Familiar, Cirugía General, Psicología, Obstetricia, CRED, Odontología, Inmunización) para recibir una atención de salud.

Criterios de selección:

1. Criterios de inclusión:

La muestra será seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en consulta externa del Hospital Elpidio Berovidez Pérez.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en consulta externa del Hospital Elpidio Berovidez Pérez.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.
- Usuarios que no presenten trastornos de salud mental.

2. Criterios de exclusión:

La muestra será seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades sean menores de 18.
- Usuarios que solicitaban atención de salud en emergencia u hospitalización.
- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

Muestra

Para determinar la muestra fue usando la fórmula de muestreo aleatorio simple. Se determinó que el total de usuarios necesarios para la investigación es una muestra de 196 usuarios.

Fórmula:

$$n: \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + 2 * P * Q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

p= 0.50 Proporción de usuarios externos insatisfechos

q= 0.50 Proporción de usuarios externos satisfechos.

Su valor es (1-p)

E= 0.05 Error de muestreo Estándar

Z= 1.96 coeficiente de confiabilidad (nivel de confianza 95%)

N= 454 Población de usuarios externos atendidos en consulta externa.

Reemplazando:

$$n = \frac{(454)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(454 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 196$$

El tamaño de la muestra es de 196 usuarios que representan el 43% de los pacientes atendidos en consultorios externos de medicina del Hospital Elpidio Berovidez Pérez

MUESTREO:

Se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica:

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, técnica de recolección de datos que permite obtener información de un grupo de personas que poseen la información que se requiere obtener, para la variable factores sociodemográficos.

La encuesta, se utilizó para obtener información de la variable satisfacción del usuario externo de consulta externa.

Instrumento:

El instrumento utilizado para la variable es la escala SERVQUAL modificada. La escala estuvo compuesta por cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, empatía y aspectos Tangibles, además incluye datos generales del encuestado, con una estructura de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones.

Para la aplicación del cuestionario se utilizó la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones) que se encuentra establecido por MINSA en la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA que aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Para la variable satisfacción del usuario externo se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos con tres dimensiones trato, comunicación y confianza.

Validez y confiabilidad

La validez se define como el grado en que un instrumento mide la variable en estudio (Ospino J.2007),

Los instrumentos fueron elaborados para su posterior validación por prueba piloto con una muestra de 20 pacientes de consulta externa y juicio de expertos: Magister en Salud Pública Mg. Carlos Valderrama Valdivia.

Para el estudio de las variables de calidad de atención y satisfacción de usuario se empleó el cuestionario SERVQUAL teniendo como coeficiente de confiabilidad al alfa de Cronbach de acuerdo al estudio realizado por Urrutia MD (2017 – Perú), siendo su valor para la variable satisfacción del usuario de 0.87, mientras sus dimensiones obtuvieron valores como fiabilidad con 0.76, calidad de respuesta con 0.65, seguridad con 0.94, empatía con 0.93, elementos tangibles con 0.92.

Con respecto a la variable de calidad de atención obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.84, mientras que la dimensiones obtuvieron los siguientes valores como satisfacción del usuario de 0.87, mientras sus dimensiones obtuvieron valores como fiabilidad con 0.73, calidad de respuesta con 0.77, seguridad con 0.87, empatía con 0.71, elementos tangibles con 0.75.

Ficha Técnica

Instrumento	: Satisfacción del usuario externo y Factores sociodemográficos.
Autores	: MINSA 2011.
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a los factores sociodemográficos.
Duración	: La duración es de aproximadamente 15 minutos.
Institución	: Hospital Elpidio Berovides Pérez.
Universo de estudio	: Usuarios externos de la consulta externa del Hospital Elpidio Berovides Pérez.
Nivel de confianza	: 95.0%
Margen de error	: 5.0%
Tamaño muestral	: 196
Tipo de técnica	: Encuesta
Estructura	: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 44 ítems divididos en: 22 ítems correspondientes a expectativas y 22 ítems a percepciones, con escala numérica del 1 al 7 considerando 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. La escala es: pésimo (1); malo (2); muy malo (3); regular (4); bueno (5); muy bueno (6); excelente (7); en 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none">• Fiabilidad : preguntas del 01 al 05• Capacidad de respuestas: preguntas del 06 al 09• Seguridad : preguntas del 10 al 13• Empatía : preguntas del 14 al 18• Aspectos tangibles : preguntas 19 al 22

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos primero se solicitó los permisos necesarios con la Dirección de la Red de Salud Otuzco, entidad a la que pertenece el Hospital Elpidio Berovidez Pérez (ver anexo 1). Se procedió a identificar la muestra (196 usuarios externos), al azar teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión, se aplicó la escala de SERVQUAL durante el primer trimestre del año 2019.

Se procedió a explicar a cada paciente de consultorio externo sobre la finalidad de la investigación y solicitar el consentimiento informado. Una vez obtenida los datos se pasó a elaborar las tablas y matriz de datos para después procesarlo en el software estadístico SPSS. Para análisis e interpretación se consideró marco teórico y juicio crítico. Por último, se elaboró los resultados y discusiones.

3.6. Método de análisis de datos:

Se establecieron categorías para cada indicador de las variables en estudio. Consistió en colocar códigos numéricos mutuamente excluyentes en cada categoría sin que estas se superpongan.

Los datos serán ingresados en la hoja "Excel", estableciendo las categorías de estudio y se procedió a la evaluación con el programa estadístico SPSS.

Se realizará análisis descriptivo usando tablas de distribución de frecuencias en cada dimensión, el cual se describe las dimensiones de cada variable de estudio satisfacción del trabajador y satisfacción del usuario externo.

La distribución de frecuencia nos ayuda a poder agrupar datos en categorías, donde muestran el número de observaciones (Mendoza L, 2008).

Los resultados se demostrarán utilizando figuras o tablas que muestre los hallazgos para esta investigación

Estadística inferencial

La relación de las variables se utilizó prueba chi cuadrado, prueba Fisher por ser variables nominales, además se utilizó la regresión logística para establecer la relación

3.7. Aspectos éticos

Para el presente proyecto se realizó las coordinaciones necesarias con la Dirección Ejecutiva de la Red de Salud Otuzco, entidad a la que pertenece el Hospital Elpidio Berovidez Pérez. Los usuarios que serán encuestados deberán

autorizar el formato del llenado de la encuesta, asimismo se explicó la razón y el motivo de la investigación y a la vez se garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos en la encuesta.

Para la toma de los datos a los usuarios de consultorio externo se procedió a pedir permiso al director del Hospital dado que este estudio involucra a personas que acuden a la institución. Antes de comenzar la investigación, se explicó la finalidad del trabajo para cumplir con el consentimiento informado se usa de acuerdo con el principio de autonomía. Por lo tanto, se debe firmar el consentimiento informado del paciente investigado. Se garantiza la confidencialidad de la información y su uso exclusivo en esta investigación.

En esta investigación se basó en los principios éticos de Belmont (2005), citado por Erazo (2015) que reguló y guio la conducta ética de la investigadora, siendo estos:

Respeto a las personas: Todos los individuos deben deliberar sobre sus propios fines y actuar de acuerdo a ellos.

IV.- RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Factores sociodemográficos	Encuestados	
	N	%
Condición		
Usuario	105	55,3
Acompañante	85	44,7
Sexo		
Masculino	83	43,7
Femenino	107	56,3
Nivel de Estudio		
Analfabeto	0	0,0
Primaria	15	7,9
Secundaria	86	45,3
Superior Técnico	54	28,4
Superior Universitario	35	18,4
Tipo de seguro		
SIS	140	73,7
SOAT	0	0,0
Ninguno	12	6,3
Otro	38	20,0
Tipo de paciente		
Nuevo	47	24,7
Continuador	143	75,3
Personal que realizo la atención		
Médico	75	39,5
Obstetra	28	14,7
Enfermera	49	25,8
Psicólogo	13	6,8
Odontólogo	7	3,7

Otros	18	9,5
Edad		
Promedio + desviación	42.8 ± 13.9	

Fuente: Encuesta

Con respecto a los factores sociodemográficos, el 55.3% de los pacientes tienen la condición de usuario, el grupo más representativo son el género femenino con el 56.3%. En nivel educativo el 45.3% de los usuarios tienen secundaria seguido por superior técnico con el 28.4%. La edad promedio de los usuarios es de 42.8 años con variación de 13.9 \$

Con respecto al tipo de seguro el 73.7% de usuarios tienen el seguro SIS para atenderse. Con respecto al tipo de paciente atendido el 75.3% son continuadores, el personal que atendió el 39.5% manifiesta que fue atendido por el médico, seguido por las enfermeras con el 25.8%.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa por reactivo o ítem en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019

Ítems	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	N	%	n	%
	P1 Atendido sin diferencia alguna	129	67,9	61
P2 Atención respetando orden y llegada	115	60,5	75	39,4
P3 Atención horario publicado	110	57,9	80	42,1
P4 Mecanismo para atender queja o reclamo	126	66,3	64	33,6

P5	Farmacia entrega medicamentos recetados	129	67,9	61	32,1
P6	Atención rápida caja/farmacia	99	52,1	91	47,8
P7	Atención rápida admisión	97	51,1	93	48,9
P8	Tiempo de espera corto	109	57,4	81	42,6
P9	Respuesta inmediata a problemas	115	60,5	75	39,4
P10	Privacidad en su atención	133	70,0	57	30,0
P11	Medico efectuó examen completo	132	69,5	58	30,5
P12	Brindan tiempo suficiente responder dudas	126	66,3	64	33,6
P13	Medico inspira confianza	101	53,2	89	46,8
P14	Medico brindo trato amable, respeto	119	62,6	71	37,3
P15	En caja brindo trato amable, respeto	130	68,4	60	31,5
P16	Admisión brindo trato amable, respeto	139	73,2	51	26,8
P17	Comprende la explicación del médico sobre su salud	107	56,3	83	43,6
P18	Comprende la explicación del médico sobre los cuidados para su salud	137	72,1	53	27,8
P19	Carteles, letrero adecuado para orientarlo	109	57,4	81	42,6
P20	Consultorio y sala limpios	124	65,3	66	34,7

P21 Baños limpios	139	73,2	51	26,8
				4
P22 Equipos disponibles y materiales para su atención	156	82,1	34	17,8
				9
Total	268	64,14	149	35,8
	1		9	6

Fuente: Encuesta

Se puede observar que es un grupo representativo que manifestó estar satisfecho con 64.14, quedando 35.86% insatisfechos. Las mayores cantidades de usuarios satisfechos corresponde a los equipos disponibles y materiales para su atención (82.1%), admisión brinda trato amable, respeto (73.2%) y baños limpios (73.2%), la mayor insatisfacción se registra en la atención rápida admisión (48.95%), atención rápida caja (46.84%)

Tabla 3

Satisfacción global y dimensiones en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Dimensiones	Insatisfecho (-)	satisfecho (+)
Fiabilidad	35,89	64,1
Capacidad de respuesta	44,74	55,3
Seguridad	35,26	64,7
Empatía	33,5	66,5
Aspectos tangibles	30,53	69,5
Satisfacción Global	35,9	64,1

Fuente: Encuesta

Se puede observar que la dimensión Aspectos tangibles y Empatía registran los porcentajes más altos de satisfacción (69,5% y 66,5% respectivamente). Las dos dimensiones que registran altos grados de insatisfacción corresponde a capacidad

de respuesta y fiabilidad con el 44.74/ y 35.89% respectivamente.

Tabla 4

Relación entre condición del usuario con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Condición del usuario	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
Usuario	1483	67,87	702	32,13
Acompañante	1198	65,64	627	34,36
Satisfacción global	2681	66,90	1329	33,14

Fuente: Encuesta

	Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,063 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	14.391	1	.000		
Razón de verosimilitud	21.421	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	16.698	1	.000		
N de casos válidos	190				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,25.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x

Se puede observar que son los pacientes que tienen la condición de usuarios que registran mayor porcentaje de satisfacción (67.87%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que la condición del usuario está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi-cuadrado de Fisher es de $p=0,00 < 0.05$.

Tabla 5

Relación entre sexo con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Sexo	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
Masculino	1189	67,87	563	32,13
Femenino	1492	66,07	766	33,93
Satisfacción global	2681	66,9	1329	33,14

Fuente: Encuesta

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,174 ^a	1	.175		
Corrección de continuidad ^b	3.259	1	.267		
Razón de verosimilitud	2.486	1	.167		
Prueba exacta de Fisher				.268	.190
Asociación lineal por lineal	1.951	1	.173		
N de casos válidos	190				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,25.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se puede observar que el sexo de los usuarios que registran mayor porcentaje de satisfacción son del género masculino (67.87%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el sexo no está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi-cuadrado de Fisher es de $p=0,286 > 0.05$.

Tabla 6

Relación entre nivel de estudio con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Nivel de estudio	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
Analfabeto	0	0	0	0
Primaria	215	67,90	102	32,10
Secundaria	1099	38,95	718	1,67
Superior Técnico	659	57,90	479	42,10
Superior Universitario	708	95,89	30	4,11
Satisfacción global	2681	66,9	1329,0	33,14

Fuente: Encuesta

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,764 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	12.435	4	.000
Asociación lineal por lineal	10.234	4	.000
N de casos válidos	190		

Se puede observar que son los pacientes que tienen estudios superiores universitarios registran mayor porcentaje de satisfacción (95.89%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el nivel de estudio está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario externo, el nivel de significancia obtenido en la prueba chicuadrado es de $p=0,00 < 0.05$.

Tabla 7

Relación entre tipo de seguro con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, Otuzco, año 2019.

Tipo de seguro	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
SIS	2007	67,90	949	32,10
SOAT	0,0	0	0	0
Ninguno	146	57,90	106	42,10
Otro	528	65,84	274	34,16
Satisfacción global	2681	66,9	1329	33,14

Fuente: Encuesta

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,908 ^a	3	.112
Razón de verosimilitud	3.862	3	.102
Asociación lineal por lineal	2.962	3	.118
N de casos válidos	190		

Se puede observar que son los pacientes que el seguro SIS que registran mayor porcentaje de satisfacción (67.90%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el tipo de seguro no está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario externo, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi-cuadrado es de $p=0,112 > 0.05$.

Tabla 8

Relación entre tipo de paciente con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019

Tipo de paciente	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
Nuevo	1189	67,87	563	32,13
Continuador	1492	66,07	766	33,93
<i>satisfacción global</i>	2681	66,9	1329	33,14

Fuente: Encuesta

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,269 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	17.470	1	.000		
Razón de verosimilitud	24.367	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	1,830	1	.000		
N de casos válidos	190				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,25.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se puede observar que son los pacientes que tienen la condición de continuador que registran mayor porcentaje de satisfacción (66.07%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el tipo de paciente está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi-cuadrado de Fisher es de $p=0,00 < 0.05$.

Tabla 9

Relación entre personal que atendió con satisfacción en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

Personal que atendió	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
Médico	1076	67,90	508	32,10
Obstetra	357	60,50	239	39,50
Enfermera	635	61,40	399	38,60
Psicólogo	181	66,30	92	33,70
Odontólogo	94	63,70	54	36,30
Otros	237	62,30	144	37,70
Satisfacción global	2580	64,3	1430,0	35,66

Fuente: Encuesta

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,165 ^a	5	.000
Razón de verosimilitud	23.811	5	.000
Asociación lineal por lineal	2.090	5	.000
N de casos válidos	190		

Se puede observar que los indican que es el personal médico que registran mayor porcentaje de satisfacción (67.907%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el personal que atendió está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chicuadrado es de $p=0,00 < 0.05$.

Tabla 10

Análisis de regresión logística: factores sociodemográficos relacionado con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.

	Coeficiente b	Error estándar	OR (IC 95%)	Nivel de significación (P)
Condición del paciente	1.247	0.452	0.854 (0.738 – 0.988)	0.026
Sexo	0.978	0.385	2.686 (1.856 – 3.547)	0.051
Edad	0.258	0.099	5.736 (3.527 – 9.410)	0.044
Nivel de estudios	1.747	0.627	3.547 (2.276 – 6.726)	0.040
Tipo de seguro	0.892	0.293	5.456 (1.962 – 8.571)	0.016
Tipo de paciente	1.040	0.321	4.7582 (2.750 – 7.892)	0.032
Personal que realizo la atención	1.925	0.809	6.253 (3.515 – 9.478)	0.025
constante del modelo	-1.36	0.54	-	-

IC 95%;
Intervalo de
confianza al
95%

Se puede observar de los factores sociodemográficos como el personal que realizo la atención, nivel de estudio y condición del paciente, tipo de seguro, edad y condición muestran asociación estadística significativa con la variable satisfacción (donde 0.025, 0.040, 0.026, 0.016, 0.026 menor a 0.050). El factor edad no muestra asociación estadística con la satisfacción (0.051) .

V.DISCUSIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla N^o01 en donde se visualiza que existe un nivel de satisfacción favorable en un 64,14% en los usuarios encuestados semejante al estudio de Pertierra – Galindo et al (España) en donde un 95% presento un nivel satisfecho de atención, cabe mencionar que existe una diferencia significativa debido a que en el estudio realizado en España solo se enfocaron en la realización de ecografía en consulta mientras que en nuestro estudio se enfocò en todos los consultorios externos existentes. Resultados similares se observaron en el estudio de Lazaro et al (Cuba). Esto contrapone con el estudio realizado por Magy WA (Ecuador) en donde la gran mayoría denotaron insatisfacción usando el mismo instrumento que en el presente estudio.

Otro estudio semejante al nuestro fue de Perez et al (España) en la cual usaron un instrumento similar al SERVQUAL como lo es SERVQHOS denotando que existe un 97% de satisfacción en el mencionado estudio.

En relación a la tabla N^o02 y N^o03 se demuestra la relación que existe entre las dimensiones de calidad de atención con la satisfacción del usuario, en la cual el porcentaje eran similares con el estudio de Infantes realizada en Iquitos en donde presentaron una satisfacción global de 64,1% y un 72,9% respectivamente, así como en las dimensiones de fiabilidad con un 64,1% y un 68,6% respectivamente, la dimensión de capacidad de respuesta con un 55,3% y un 72,3% respectivamente, la dimensión de seguridad con un 64,7% y un 77,1% respectivamente, la dimensión de empatía con un 66,5% y un 73,7% respectivamente y la dimensión de aspectos tangibles con un 69,5% y un 73,6% respectivamente. Pese a que se usó el mismo instrumento en ambos estudios los resultados en cierta forma semejante, cabe destacar que se hicieron en diferentes tipos de poblaciones como es en la selva y nuestra que es en la sierra. Todo ello contrarresta al estudio realizado por Magy WA (Ecuador) todas las dimensiones fueron calificadas como insatisfechas con excepción de capacidad de respuesta. Como se ve en este estudio se ve que existe una relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención así como en sus dimensiones semejándose a los obtenidos en nuestro país como Urrutia MD, Cueva YM, Minaya EL y Messarina PA.

VI.- CONCLUSIONES

1. Existe relación entre los factores sociodemográficos edad, condición, sexo, nivel de estudios, tipo de seguros, tipo de paciente, persona que realizó la atención relacionados con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovidez Pérez año 2019.
2. Con respecto a los factores sociodemográficos, el 55.3% de los pacientes tienen la condición de usuario, el grupo más representativo son el género femenino con el 56.3%. en nivel educativo el 45.3% de los usuarios tienen secundaria seguido por superior técnico con el 28.4%, la edad promedio de los usuarios es de 42.8 años con variación de 13.9 años, con respecto al tipo de seguro el 73.7% de usuarios tienen el seguro SIS para atenderse, con respecto al tipo de paciente atendido el 75.3% son continuadores, el personal que atendió el 39.5% manifiesta que fue atendido por el médico, seguido por las enfermeras con el 25.8%.
3. Se puede observar que es un grupo representativo que manifestó estar satisfecho con 64.14, quedando 35.86% insatisfechos. Las mayores cantidades de usuarios satisfechos corresponde a los equipos disponibles y materiales para su atención (82.1%), admisión brinda trato amable, respeto (73.2%) y baños limpios (73.2%), la mayor insatisfacción se registra en la atención rápida admisión (48.95%), atención rápida caja/fa46.84%).
4. Se puede observar que la dimensión de aspectos tangibles y empatía registran los porcentajes más altos de satisfacción (69,5% y 66,5% respectivamente). Las dos dimensiones que registran altos grados de insatisfacción corresponde a capacidad de respuesta y fiabilidad con el 44.74/ y 35.89% respectivamente.
5. Se puede observar que son los pacientes que tienen la condición de usuarios que registran mayor porcentaje de

satisfacción (67.87%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que la condición del usuario está relacionada significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado de Fisher es de $p=0,00 < 0.05$.

6. Se puede observar que el sexo de los usuarios que registran mayor porcentaje de satisfacción son del género masculino (67.87%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el sexo no está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado de Fisher es de $p=0,286 > 0.05$.
7. Se puede observar que son los pacientes que tienen estudios superior universitarios que registran mayor porcentaje de satisfacción (95.89%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que la el nivel de estudio está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario externo, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado es de $p=0,00 < 0.05$.
8. Se puede observar que son los pacientes del seguro SIS que registran mayor porcentaje de satisfacción (67.90%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el tipo de seguro no está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario externo, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado es de $p=0,112 > 0.05$.
9. Se puede observar que son los pacientes que tienen la condición de continuador que registran mayor porcentaje de satisfacción (66.07%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el tipo de paciente está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado de Fisher es de $p=0,00 < 0.05$.

10. Se puede observar que indican que es el personal médico que registran mayor porcentaje de satisfacción (67.907%). Con respecto a la relación, podemos sostener estadísticamente que el personal que atendió está relacionado significativamente con la satisfacción, el nivel de significancia obtenido en la prueba chi cuadrado es de $p=0,00 < 0.05$.
11. Se puede observar de los factores sociodemográficos como el personal que realizó la atención, nivel de estudio y condición del paciente, tipo de seguro, edad y condición muestran asociación estadística significativa con la variable satisfacción (donde 0.025, 0.040, 0.026, 0.016, 0.026 menor a 0.050). El factor edad no muestra asociación estadística con la satisfacción (0.051).

VII.- RECOMENDACIONES

1. A corto plazo, realizar un flujograma y colocarlo en el ingreso del hospital, capacitar y orientar a los pacientes que hacen uso de los servicios, en lo que respecta a los procedimientos y documentos necesarios con los que deben contar para agilizar su atención.
2. A corto plazo, se recomienda capacitación en Derechos y Deberes del usuario en salud, a fin de informar a todo el personal sobre la temática y evitar la vulneración de los mismos, que con lleven a reclamos posteriores, realizar encuestas constantes a los pacientes sobre el trato que reciben del personal de salud del hospital.
3. Del mismo modo, se recomienda a corto plazo, hacer una reestructuración del horario de programación de especialistas, para que puedan iniciar la consulta externa desde las 8 am y poder cubrir la demanda.
4. Se sugiere a mediano plazo la implementación de un Plan de entrenamiento en Trato Humanizado, seguridad, nivel de confianza hacia el paciente que incluya sesiones de Asertividad, Comunicación Efectiva y Control de emociones, dirigido al personal de salud, que fomente la aplicación de estas habilidades en las relaciones con los usuarios, y derive en el incremento de la satisfacción de los mismos.
5. A mediano plazo, se debe aplicar un triaje diferenciado para agilizar la toma del peso, talla, presión arterial, de esta manera agilizar que las historias clínicas lleguen rápido a ser atendidos en los diferentes consultorios y puedan acceder el mismo día a procedimientos y tomas de muestra en laboratorio, regresen con los resultados al consultorio médico y se pueda iniciar tratamiento de manera inmediata.
6. A mediano plazo, se debe implementar la asignación de más personal para apoyar en áreas críticas como en admisión,

archivo, triajes diferenciados y así disminuir el tiempo de espera.

7. A largo plazo, implementar más consultorios de medicina para las diferentes especialidades.

REFERENCIAS

- ANDÍA C., et al. 2002. Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar. Cuzco, Perú
- Cabello, E. y Chirinos, J. 2012. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered 23(2).
- Donabedian A. 1995. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud)
- García Miranda, D. 2013. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos (Tesis para optar título profesional) Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Larousse. 1998. El Pequeño Larousse Ilustrado. Quinta Ed. México. DF. 840.
- Márquez Peiró J. 2008. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos Servicio de Farmacia Hospital Universitario Dr. Peset. Valencia, España. Farmacia Hospitalaria (English Edition) 32(2), 71-76
- Resolución Ministerial 527-2011-MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo
- Riveros, J., Berné, M. 2007. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso

desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev Méd Chile 2007; 135: 862-870

Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuaman, N., Vallenás, G. 2009. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Investigaciones Sociales Universidad Nacional Mayor de San Marcos 13(22), 337-353. Perú, Lima.

García, L. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa - Chorrillos en el periodo Febrero - Mayo 2013. Obtenido de Universidad Ricardo Palma, (Tesis de maestría). Lima. Perú. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf.

González, E., Fernández, F., Vargas, E., & Ramírez, L. (2010). Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú. Minga Guazú: Universidad Nacional del Este - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Minga. Guazú

Guacaran, M. A., & Moniz, C. A. (2009). Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital "Ruiz Y Páez", Ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Ciudad de Bolívar.

Ninamango, W. (2014). "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014". Obtenido de Universidad Nacional de San Marcos, (Tesis de maestría). Lima. Perú.

Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE.

Rocío Díaz (Enero 2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Universidad de Málaga, Vol. 17. Núm. 1. páginas 22-29.

José Lauro de los Ríos Castillo, Teresa Luzeldy Ávila Rojasc (Septiembre del 2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, pp. 128-137 Universidad de Antioquia Medellín, Colombia.

José Joaquín Mira, Jesús Aranaz (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica;114 (Supl 3):26-33.

Erika Jaráiz, Nieves Lagares, María Pereira (Julio 2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. Núm. 32, pp. 161-181.

Juan Seclén-Palacin , Christian Darras (Junio 2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, Scielo Perú, An. Fac. med. v.66 n.2 Lima.

Liz Hamui Sutton Ruth Fuentes García Rebeca Aguirre Hernández Omar Fernando Ramírez de la Roche (Febrero de 2013). Un estudio de satisfacción con la atención médica, Universidad Nacional Autónoma de México.

Mariela Forrellat Barrios (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia;30(2):179-183.

Edgar del Salto Mariño(2012). 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, Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud, Ecuador.

Luz Albina Ramos Torres (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Picsi, 2015, Tesis para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud, Perú.

Dra. Sylvia Gómez Fuentes, Dr. Uría Guevara López, Dra. María Concepción Serratos Vázquez, Dra. María Eugenia Zermeño Sánchez (Julio-Septiembre 2013). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor, Revista Mexicana de Anestesiología, Investigación original Vol. 36. No. 3 pp 176-180.

Hernández García, A. González Torga, C. Villanueva Ruiz, P. García Shimizu, A.C. Martín Ruiz, M. Arnau Santos (2009). Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva, Elsevier : Revista de calidad asistencial, Vol. 25. Núm. 2. páginas 83-89.

Héctor Hernández Lamas, Francisco P. Navarro Reynoso, Héctor Robledo Galván, Tomás Gabino Romero Palaciosii (Octubre – Diciembre 2007). Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general, Rev Inst Nal Enf Resp Mex volumen 20 - número 4 páginas: 265-273.

Coralía Massip Pérez, Rosa María Ortiz Reyes, María del Carmen Llantá Abreu , Madai Peña Fortes , Idalmis Infante Ochoa (Octubre-

Diciembre 2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, Rev Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana.

Br. Lorenza Mercedes, Vía Puente (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, Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud, Perú.

Gabriela del Carmen Suárez Chumacero (2017). Determinantes de la brecha en la satisfacción entre los pacientes de consulta externa de establecimientos de salud públicos y privados del Perú, Tesis para optar el Título de Economista, Universidad de Piura.

Cad Saùde Pública 2004; 20:80-8.Collins K, O' Cathain A. The continuum of patient satisfaction—from satisfied to very satisfied. Social Sci Med 2003; 57: 2465–70.

Horovitz J, Jurgens M. La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos. Barcelona: Folio, Financial Times; 1994.

Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. An Document 2000; 3: 139 – 53.

Muir-Gray JA. Evidence-based healthcare. How to make health policy and management decisions. London: Churchill- Livingstone; 1997.

Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med 1992; 14: 236-49.

Brody DS, Miller SM, Lerman CE, Smith DG, Lazaro CG, Blum MJ. The relationship between patients' satisfaction with their physicians and

perceptions about interventions they desired and received. *Med Care* 1989; 27: 1027-35.

Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Primera edición. México: La Prensa Médica Mexicana; 1991.

Cuevas UML, Ávila MI, Oliver MJ, Sumano CM, Palomares HG, Garduño EJ. Relación entre médicos y pacientes en la consulta externa de unidades de primer nivel de atención médica. *Salud Pública Mex* 1991; 33:576.

Jones L. The fundamentals of medical good care. *Salud Pública Mex* 1990; 32: 245.

Lozada F, Álvarez, L. Evaluación de mejoramiento de servicios de salud de México-BID. *Salud Pública Mex* 1993; 35: 541.

Ruiz de Chávez M, Martínez-Narváez G, Calvo-Ríos JM, Aguirre- Gas H, Arango-Rojas R, Lara-Carreño R, et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. *Salud Pública Mex* 1990; 32:156.

Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. AECA, Madrid. 2001.

Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA. Se aprueba el “Plan Nacional Concertado de Salud”. 20 de julio. 57

Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA. Se aprueba la NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. 04 de junio.

Decreto Supremo N° 013-2006-SA. Se aprueba el “ Reglamento de Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. 23 de junio.

Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Se aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. 30 de mayo.

MINSA. Evaluación de las Funciones Esenciales de Salud Pública a nivel de la Autoridad Sanitaria Nacional. 2006.

Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Pág. 13-14.

Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>.

Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000. Proyecto 2000: Un proyecto de innovaciones en salud. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000; 2002.

MINSA. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima. Perú. Setiembre. 2003.

Resolución Ministerial. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.RM527-2011/MINSA.Lima.Julio.2011.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center">Factores sociodemográficos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad. - Condición. - Sexo. - Nivel de estudios. - Tipo de seguros. - Tipo de paciente. - Persona que realizo la atención. 	<p>La demografía son estudios referidos a poblaciones humanas determinando el tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros.</p>	<p>Caracterización de los factores sociodemográficos, según sus características</p>	Condición	Usuario Acompañante	Ordinal
				Sexo	Masculino Femenino	Ordinal
				Nivel de Estudios	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior Universitario	Ordinal
				Tipo de Seguros	SIS SOAT Ninguno Otros	Ordinal
				Tipo de Paciente	Nuevo Continuador	Ordinal
				Personal que realizo la atención	Médico Obstetra Enfermera Psicólogo Odontólogo Otros	Ordinal

				Edad	Promedio Desviación	De intervalo
Satisfacción del usuario externo	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas. - Percepción. 	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece	Escala de Satisfacción MINSA. Encuesta	Expectativas Percepción.	Escala de Satisfacción MINSA. Encuesta	Ordinal.

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos.

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

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 de Consulta Externa (Nivel II y III). 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	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa						
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado						
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada						
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención						
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad						
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida						
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida						
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida						
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida						
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención						
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza						
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud						
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención						
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos						
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán						
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes						
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos						

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). 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	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 03. Cálculo del tamaño de la muestra.

Fórmula:

$$n: \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + 2 * P * Q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

p= 0.50 Proporción de usuarios externos insatisfechos

q= 0.50 Proporción de usuarios externos satisfechos.

Su valor es (1-p)

E= 0.05 Error de muestreo Estándar

Z= 1.96 coeficiente de confiabilidad (nivel de confianza 95%)

N= 454 Población de usuarios externos atendidos en consulta externa.

Reemplazando:

$$n = \frac{(454)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(454 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

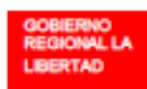
$$n = 196$$

Anexo 04. validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Ficha Técnica

Instrumento	: Satisfacción del usuario externo y Factores sociodemográficos.
Autores	: MINSA 2011.
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a los factores sociodemográficos.
Duración	: La duración es de aproximadamente 15 minutos.
Institución	: Hospital Elpidio Berovides Pérez.
Universo de estudio	: Usuarios externos de la consulta externa del Hospital Elpidio Berovides Pérez.
Nivel de confianza	: 95.0%
Margen de error	: 5.0%
Tamaño muestral	: 196
Tipo de técnica	: Encuesta
Estructura	: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 44 ítems divididos en: 22 ítems correspondientes a expectativas y 22 ítems a percepciones, con escala numérica del 1 al 7 considerando 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. La escala es: pésimo (1); malo (2); muy malo (3); regular (4); bueno (5); muy bueno (6); excelente (7); en 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none">• Fiabilidad : preguntas del 01 al 05• Capacidad de respuestas: preguntas del 06 al 09• Seguridad : preguntas del 10 al 13• Empatía : preguntas del 14 al 18• Aspectos tangibles : preguntas 19 al 22

Anexo 05. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



Gerencia
Regional de Salud

JUSTICIA SOCIAL
CON INVERSIÓN

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "ELPIDIO BEROVIDEZ PEREZ - OTUZCO"

AUTORIZA:

A la M.C. CATHERINE VANESA BLAS VILLAR estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, para realizar el trabajo de investigación denominado "Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019"

Por lo que se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Este documento carece de valor para acciones judiciales y/o penales en contra del estado.

Otuzco, 10 de Enero del 2019

Atentamente

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD OTUZCO
M.C. Guillermo Rodríguez Mantilla
HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDEZ PEREZ OTUZCO
DIRECTOR

"JUNTOS POR LA PROSPERIDAD"

Calle Progreso 385 Otuzco – La Libertad / Central Telefónica 044-436281

Anexo 06. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Perez, año 2019”**.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confié en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA

DNI: