

Universidad Ricardo Palma

Facultad De Medicina Humana

Manuel Huamán Guerrero



**Grado de satisfacción de la atención de salud en el
Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio
E. Bernales Diciembre 2018**

Proyecto De Investigación Para Optar El Cargo De Médico
Cirujano

Presentado Por:

Alicia Ximena Francia Malpartida

Asesor:

Manuel Loayza Alarico, Doctor En Salud Pública, Epidemiólogo

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres por ser mi fuerza en momentos de debilidad y por hacer posible el realizar este sueño.

A mi hermana Frida, por sus sabios consejos y por ser mi mejor amiga.

A Victor, quien llegó a mi vida para llenarla de amor, comprensión y felicidad.

Resumen

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de la atención de salud en el servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (HNSEB) durante el mes de diciembre 2018.

Método: Estudio realizado a partir de un diseño cuantitativo, no experimental y de tipo transversal usando como cuestionario la encuesta SERVQUAL modificada. Se consideró una población compuesta por 7,500 atenciones promedio mensuales realizadas durante el 2017 en el servicio de consultorio externo del HNSEB, por lo que se obtuvo una muestra aleatoria representativa de 366 encuestas.

Resultados: El 60.9% fueron mujeres, 61.7% tuvieron entre 24 y 54 años y el 74% tenía como máximo secundaria. Se encontró una insatisfacción global en la consulta externa de 74.4%. La dimensión con la mayor insatisfacción fue Aspectos Tangibles (81.3%), mientras que Capacidad de Respuesta fue la dimensión con el menor nivel de insatisfacción (68.7%). Según servicios médicos, Pediatría (77.3%) y Geriátrica (77.0%) presentan los niveles más altos de insatisfacción. Por último, el servicio de Odontología (59.6%) presenta el menor nivel de insatisfacción.

Conclusiones: Dado el nivel de insatisfacción global, se desprende que la calidad de atención se ubica en la categoría “por mejorar”. En la dimensión Aspectos Tangibles, la mayor insatisfacción está relacionada al respeto de la programación y el orden de llegada. Por otra parte, en la dimensión Capacidad de respuesta, la menor insatisfacción responde al cuidado de la privacidad durante la consulta y la confianza que inspira el médico

PALABRAS CLAVES: calidad de atención, SERVQUAL, expectativa, percepción, aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de reacción, seguridad, empatía, consulta externa.

Summary

Objective: Determine the satisfaction or dissatisfaction level in health attention of outpatient services at Sergio E. Bernales National Hospital (HNSEB, by the acronym in Spanish) in December 2018.

Method: Quantitative, non-experimental, and cross-section study using modified SERVQUAL questionnaire. It considered a population of 7,500 monthly users in outpatient services at HNSEB, from which a representative random sample of 366 surveys was obtained.

Results: From the sample, 60.9% were women, 61.7% were from 24 to 54 years, and 74% had at most secondary education. The global dissatisfaction of the outpatient services was 74.4%. Tangible dimension showed the higher dissatisfaction (81.3%), while Rapid Response dimension referred the lower one (68.7%). Furthermore, the Pediatric (77.3%) and Geriatric (77.0%) services registered the higher dissatisfaction level. In contrast, the Dentistry (59.6%) services obtained the lower one.

Conclusions: Given the higher global dissatisfaction level, outpatients services are considered in “for improving” stage. In the Tangible dimension, the greater dissatisfaction is related with the respect to schedules and order of arrival. On the other side, in the Rapid Response dimension, the minor dissatisfaction is based on the privacy care during outpatient services as well as medical confidence.

KEY WORDS: attention quality, SERVQUAL, expectative, perception, tangible, reliability, surge capacity, safety, empathy, outpatient services.

Indice de Contenido

Resumen.....	4
Summary	5
Indice de Contenido	6
Indice de Tablas	8
Indice de Graficos.....	9
Capítulo I: Planteamiento Del Problema.....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Líneas de investigación	11
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos	12
1.5 Justificación del estudio.....	12
1.6 Delimitación.....	13
1.7 Viabilidad	13
Capítulo II: Marco Teórico.....	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2 Antecedentes Nacionales	16
2.2 Bases Teóricas.....	23
Capítulo III: Metodología.....	39
3.1 Tipo de estudio.....	39
3.2 Diseño de investigación.....	39
3.3 Población y muestra	39
3.3.1 Población.....	39
3.3.2 Tamaño de la muestra.....	39
3.3.3 Selección de la muestra.....	40
3.3.4 Criterios de inclusión.....	40
3.3.5 Criterios de exclusión	41
3.4 Operacionalización de variables	41

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos	41
3.6 Procesamiento y plan de análisis.....	42
3.7 Aspectos éticos.....	42
Capítulo IV: Resultados Y Discusión	43
4.1 Resultados.....	43
4.2 Discusión	56
Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones.....	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	66
Anexos.....	70
ANEXO A	71
ANEXO N°1. Matriz de Consistencia.....	71
Anexo N°2. Operalización de las variables	74
ANEXO N°3. Instrumento de recolección de datos.....	76
Anexo N°4. Percepción y expectativa según servicio de atención de consulta externa	80
Anexo N°5. Distribución del grado de insatisfacción, percepción y expectativa de acuerdo a nivel educativo y dimensión	82
ANEXO B	85
ANEXO N°1. Acta de aprobación del Proyecto de Tesis	85
ANEXO N°2. Carta de Compromiso del Asesor.....	86
ANEXO N°3. Carta de registro del Secretario Académico.....	87
ANEXO N°4. Carta de Aceptación de la Sede Hospitalaria	88
ANEXO N°5. Acta de Aprobación del Borrador de Tesis	89
ANEXO N°6. Índice de Similitud (Turnitin)	90
ANEXO N°7. Certificado de Asistencia al Curso de Taller.....	91

Indice de Tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de las personas encuestadas.....	44
---	----

Indice de Graficos

Gráfico 1: Flujograma Operativo para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.....	30
Gráfico 2. Cinco dimensiones.....	33
Gráfico 3. Modelo SERVQUAL	35
Gráfico 4: Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.....	37
Gráfico 5. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Aspectos Tangibles	46
Gráfico 6. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Fiabilidad.....	47
Gráfico 7. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Capacidad de respuesta	48
Gráfico 8. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Seguridad.....	49
Gráfico 9. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Empatía.....	50
Gráfico 10. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de las 5 dimensiones....	51
Gráfico 11. Grado de satisfacción e insatisfacción por cada servicio.....	53
Gráfico 12. Grado de insatisfacción, percepción y expectativa de acuerdo a nivel educativo y dimensión	55

Capítulo I: Planteamiento Del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Ministerio de Salud (Minsa) promueve la calidad de los servicios de salud de atención, así como su mejora en el tiempo. En ese sentido, desde el año 2011, usando la “Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, se tiene como prioridad la identificación de los principales motivos de insatisfacción de los usuarios externos.¹

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado múltiples esfuerzos y diversas iniciativas para la medición de la calidad de la atención a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Ello viene cobrando cada vez, mayor relevancia ante la mayor demanda de atención en los Establecimientos de Salud, en los cuales se percibe un grado de insatisfacción mayor de los usuarios. Como resultado, se ha evidenciado la relevancia de explorar metodologías alternativas con cuestionarios sencillos y de aplicación sencilla, que sirva de herramienta para la adecuada toma de decisiones. Para lograr estos objetivos, se suele aplicar la encuesta SERVQUAL modificada.²

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción o insatisfacción de la atención de salud en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el mes de diciembre del 2018?

1.3 Líneas de investigación

Tipo III: Investigaciones de desarrollo de soluciones o intervenciones que ayuden a prevenir o mitigar problemas de salud (investigaciones de desarrollo de tecnologías sanitarias e innovación en el campo de la salud).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de la atención de salud en el servicio de consultorio externo Hospital Nacional Sergio E. Bernales (HNSEB) durante el mes de diciembre 2018

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción de los Aspectos Tangibles sobre la atención realizada en consultorio externo durante diciembre 2018 en el HNSEB.

Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción de la Fiabilidad sobre la atención realizada en consultorio externo durante diciembre 2018 en el HNSEB.

Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción de la Capacidad de Respuesta sobre la atención realizada en consultorio externo durante diciembre 2018 en el HNSEB.

Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción de la Seguridad sobre la atención realizada en consultorio externo durante diciembre 2018 en el HNSEB.

Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción de la Empatía sobre la atención realizada en consultorio externo durante diciembre 2018 en el HNSEB.

1.5 Justificación del estudio

Como se sabe, la calidad de los servicios es uno de los principales aspectos en la gestión y el desarrollo de instituciones públicas y privadas. Por consiguiente, la evaluación de la satisfacción permitiría mejorar el servicio a través de la optimización de los procesos que derivan en el resultado que afecta al usuario. Para ello, es importante dejar en claro que la satisfacción o insatisfacción de los usuarios brinda información sobre las políticas costo-efectivas para mejorar el estado de la salud.

El HNSEB es uno de los hospitales centrales pertenecientes al MINSA y brinda atención a buena parte de la población de Lima Norte. Debido a ello, resulta clave evaluar las condiciones adecuadas para brindar un buen servicio de salud y, con ello, mejorar la calidad de servicio. Consecuentemente, luego de obtener los resultados del presente estudio, estos se transmitirán a las autoridades de dicho hospital para ofrecer mejoras en la satisfacción de los usuarios.

1.6 Delimitación

El grado de satisfacción o insatisfacción solo se medirá en pacientes o acompañantes de los mismos, que serán atendidos por consultorio externo del HNSEB durante el mes de diciembre del año 2018.

1.7 Viabilidad

El investigador contó con la autorización del HNSEB para realizar el estudio y verificó las condiciones del estudio acerca de su viabilidad, así como de los aspectos de recurso humanos y económicos para llevar a cabo. Se accedió a entrevistar a los usuarios antes y después de ser atendidos en los diferentes consultorios externos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Un estudio descriptivo, cualitativo y prospectivo de corte transversal realizado en el mes de setiembre del 2013 para los usuarios/clientes de la consulta externa en los servicios de Cardiología, Oftalmología, Neurología Clínica, Traumatología y Dental del Seguro Social Universitario en La Paz (Bolivia) tuvo como objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención. Para ello, se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada con la escala de Likert, con los niveles de opinión excelente, bueno, regular, deficiente y muy deficiente. Asimismo, se usaron 18 preguntas agrupados en cinco dimensiones (Aspectos tangibles, Respuesta Rápida, Seguridad, Confiabilidad y Empatía). Dicho estudio utilizó el software EPIDAT para el cálculo de la muestra considerando un nivel de confianza de 90%, un error muestral de 10% y una prevalencia esperada de 50%. La muestra del estudio consideró 68 (100%) usuarios/clientes, los cuales fueron seleccionados por conveniencia y cuya información se analizó a través del del software SPSS. Los resultados del estudio indican que la dimensión tangibilidad mejores niveles de percepción. Asimismo, los servicios de Cardiología y Traumatología alcanzaron una mejor percepción, mientras que Odontología y Oftalmología, los más bajos. Del estudio, se desprende que los usuarios/clientes perciben la calidad de atención en la consulta externa en las cinco dimensiones como buena.³

Un trabajo realizado en Brasil durante el año 2017 sobre pacientes y sus acompañantes de un hospital privado brasileño tuvo como principal objetivo identificar las expectativas y percepciones con respecto a la calidad de la atención hospitalaria brindada. En ese sentido, se empleó la encuesta SERVQUAL, que proporciona información sobre las expectativas y percepciones de los clientes, a partir de la aplicación de un cuestionario de 22 declaraciones que se distribuyen en las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, dicho estudio tuvo la capacidad de identificar la participación de los empleados de primera línea y cómo estos contribuyen sobre la prestación de los servicios médicos. En este estudio se utilizó

una muestra de 172 pacientes hospitalizados por razones quirúrgicas. El análisis exploratorio, la consistencia interna (alfa de Cronbach) y el coeficiente kappa se calcularon utilizando el software estadístico SAS versión 9.2. La aprobación ética se obtuvo de la Junta de Revisión Institucional del Hospital de Clínicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de São Paulo en Ribeirão Preto. Cabe destacar que en este estudio la mayoría de los entrevistados tenían más de 60 años y contaban con licenciatura. Los coeficientes alfa de Cronbach indicaron buena consistencia interna ($\alpha=0,93$) y se observaron altos niveles de concordancia (91.1%). Este estudio mostró que el cuestionario SERVQUAL es sensible a los ítems en cada dimensión; además, las percepciones de los clientes sobrepasaron sus expectativas.⁴

En un estudio realizado en la región de Petrolina en Brasil aplicado durante los meses de enero y junio de 2011 para las UCIs obstétrica y pediátrica mixtas de un hospital materno infantil localizado tuvo como objetivo evaluar la adecuación de las unidades públicas de cuidados intensivos en la salud materno infantil. Para ello, se utilizó como método una evaluación normativa. Así, se elaboró un modelo lógico de funcionamiento de los servicios y una matriz de juzgamiento, ambos sometidos a una técnica de consenso. Los datos fueron recolectados a partir de los documentos y registros institucionales, de las entrevistas con 19 informantes-clave y de la verificación de la estructura y de los insumos. Ambas unidades de terapia intensiva evaluadas fueron clasificadas como inadecuadas, debido a que alcanzaron un porcentaje de adecuados de 28% y 38% para obstetricia y pediatría mixta, respectivamente. La relevancia del estudio fue tal que, un consejo de expertos sugiere su aplicabilidad en otras unidades de terapia intensiva en todo el escenario nacional.⁵

Un trabajo realizado en Paraguay, denominado “Satisfacción de los usuarios del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018” utilizó la encuesta SERVQUAL sobre las mujeres egresadas del servicio de Ginecología y de Obstetricia entre agosto y septiembre del 2018. Así, se evaluaron cinco dimensiones (Capacidad de respuesta, Aspectos tangibles, Fiabilidad, Empatía y Seguridad); además, se empleó un diseño observacional, descriptivo, prospectivo con componentes analíticos. Adicionalmente, las variables se introdujeron a una plantilla electrónica y sometidas a diversas pruebas de estadística descriptiva con el software estadístico Epi Info 7, donde las variables cualitativas se expresaron en frecuencias y porcentajes mientras que las

cualitativas en medias y desvío estándar. La muestra de este estudio se basó 203 pacientes con una edad media de 31 ± 11 años. La media del cuestionario fue 5.3 ± 0.5 . Aplicando el percentil 60, la frecuencia de satisfacción se observó en 82 pacientes (40%). Los aspectos mejor valorados del servicio de Gineco-Obstetricia fueron las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad, mientras que el punto más débil fue la dimensión tangibilidad. En agregado, el estudio indica una insatisfacción global de 40% y no encontró actor de riesgo alguno asociado con la insatisfacción.⁶

A partir del Programa de Reestructuración, Rediseño y Modernización de Redes Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia, se realizó un estudio en 2008 para determinar una línea base de la calidad percibida en 48 hospitales del país. Para lograr, se utilizó la encuesta PECASUSS (Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud) durante agosto de 2006 usando una muestra de 4,021 usuarios. Dicha muestra tuvo una media de 38 años, el 70% resultaron ser mujeres, el 60% contaban con una afiliación al régimen subsidiado, el 53% fueron atendidos en consulta general. La evaluación de la calidad tuvo una media de 3.98, en una escala entre 0 y 5. Con ello, los usuarios de dichos hospitales del Programa percibieron la calidad como buena en general.⁷

El estudio realizado en el Centro de Salud Urbano de Villahermosa en la región Tabasco, en México, se evaluó la satisfacción de la atención recibida. Dicho estudio basó en la encuesta SERVQUAL. A partir de los datos, se concluyó que el 91.5% de los pacientes estuvieron insatisfechos. En ese sentido, las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron niveles de insatisfacción de 60.5% y 62.8%, respectivamente. Por el contrario, la mayor satisfacción se evidenció en las dimensiones de seguridad y empatía.⁸

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según el Instituto Peruano de Economía (IPE), el principal estudio sobre la satisfacción entre los establecimientos de salud en el Perú es la Encuesta Nacional de los Servicios de Salud (ENSUSALUD), a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Dicha encuesta se realizó durante los años 2014, 2015 y 2016. Según los últimos resultados, la satisfacción global de la atención de consultorio externa se ubica en 73.9%. De estos, según tipo de institución, los hospitales del Ministerio de Salud tienen los menores niveles de satisfacción (66.7%) Sin embargo, según el IPE, estos resultados

distan de la percepción generalizada sobre la atención de consulta externa, por lo que ha cuestionado severamente su idoneidad. En ese sentido, indica que esta falta de coherencia es una de las principales razones por las cuales se ha dejado de aplicar durante los años 2017 y 2018.⁹

Un estudio realizado durante los años 2015 y 2016 sobre la calidad de la atención de las Unidades de Diálisis del servicio de Nefrología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia se intentó determinar la calidad de la atención. Mediante un muestreo por conveniencia, se obtuvo una muestra de 93 pacientes con enfermedad renal crónica estadio cinco, los cuales eran tratados en las unidades de diálisis peritoneal y hemodiálisis del Hospital Cayetano Heredia y de la Clínica Médica Cayetano Heredia. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada y parcialmente validada con sus 5 dimensiones. El nivel de satisfacción se estimó a partir de las diferencias entre las expectativas y la percepción de los usuarios externos. Los resultados del estudio indican un nivel promedio de satisfacción global de -0.93 ± 0.73 , con lo cual el 7.53 % de los pacientes encuestados manifestaron encontrarse completamente satisfechos con el servicio. Por el contrario, el 92.47% refirió algún grado de insatisfacción, siendo que el 1.08% manifestó encontrarse completamente insatisfecho. De las 5 dimensiones evaluadas, la Confiabilidad y la Capacidad de respuesta mostraron el puntaje promedio más bajo (-1.01 ± 0.88 y -0.99 ± 0.88) y fueron las dimensiones con menor proporción de usuarios completamente satisfechos (13.98% y 21.51%). Estas mismas dimensiones también mostraron una mayor proporción de pacientes completamente insatisfechos (2.15% y 3.23%). Por otra parte, según el nivel educativo, los encuestados con grado de instrucción superior tuvieron un menor grado de satisfacción en comparación al nivel primario, con una significancia al 2%. En resumen, un bajo porcentaje de usuarios externos atendidos mostraron estar completamente satisfechos, una mayor proporción mostraron insatisfacción parcial con el servicio y un bajo porcentaje mostraron estar completamente insatisfechos con la atención recibida.¹⁰

En un trabajo realizado en el HNSEB entre los meses de julio y diciembre del 2015, se tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de la atención en el área de hospitalización del servicio de cirugía general. Este estudio fue transversal y descriptivo, y se evaluó la calidad de la atención usando indicadores de estructura (infraestructura, equipamiento, recursos humanos y disponibilidad de materiales), procesos (normas, guías y aplicación

de procesos y actividades del personal) y resultados (grado de satisfacción del usuario interno y del usuario externo), e indicadores de calidad (tasa de infecciones intrahospitalarias y tasa de mortalidad bruta). El estudio mostró un nivel de cumplimiento de los estándares de 50% en infraestructura y 80% en equipamiento. Asimismo, se encontró un cumplimiento de los procesos de la Gestión de equipos e infraestructura de 8.3% y gestión de recursos humanos de 9.1%. Por otra parte, el 44.8% aseguró estar contento con su trabajo actual y el 45.2% estuvo indiferente a la opinión en remuneraciones e incentivos. En cuanto a la insatisfacción del usuario externo, se evidenció un 94.6% en Capacidad de respuesta y de 87.2% en Aspectos tangibles. Adicionalmente, 1.1% de infecciones intrahospitalarias y 1.7% de mortalidad bruta. En agregado, los resultados mostraron deficiencias en infraestructura y equipamiento, por lo se propusieron planes de adquisición, renovación y mantenimiento en estos rubros. Sobre la capacidad de respuesta del personal, se urgió en el replanteamiento del desarrollo de procesos y capacitaciones para mejorar resultados de insatisfacción del usuario externo y reestructurar la escala de remuneraciones para el personal.¹¹

En el estudio cualitativo, descriptivo y transversal realizado en Lima durante el año 2015, se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En la recolección de información se utilizó la encuesta SERVPERF modificada, que mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. La elección de la muestra se basó en un muestreo por conveniencia, del cual se obtuvo 77 personas, incluidos usuarios y acompañantes. Dicho estudio encontró que solo el 7.8% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención. Según dimensiones, se encontró un nivel de insatisfacción de 5.7% en fiabilidad, 10.4% en seguridad, 10.4% en empatía y 14.5% en aspectos tangibles. Sin embargo, la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Así, el nivel de insatisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 7.8%. Asimismo, las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; además del trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.¹²

Un estudio descriptivo y prospectivo realizado en el 2016 en la ciudad de Chiclayo tuvo como objetivo analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios, a fin de elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú. En ese sentido, se encuestaron a 384 usuarios a través de 35 preguntas, cuyas respuestas se establecieron como mala y regular para usuarios insatisfechos, y bueno y excelente para usuarios insatisfechos. La idoneidad de las preguntas se estableció a partir de un Alfa de Cronbach de 0.899. Los resultados del estudio mostraron que el 48.2% indicó una buena calidad de atención médica y el 28.6% indicó una calidad excelente, con lo cual la satisfacción global fue 76.8%. Según dimensiones, la respuesta de satisfacción buena y excelente para Trato recibido (48.2% y 36,8%), Empatía (46% y 36.7%), Información al paciente (47.3% y 42.7%) y Confianza (46.2% y 33.3%) respectivamente. Consistentemente, la satisfacción ascendió a 85% en Trato recibido, 82.8% en Empatía, 80.5% en Información al paciente y 79.6% en Confianza. Los niveles con categoría de bueno y excelente más frecuentes de calidad de atención médica según especialidades fueron: Pediatría (33.1% y 60.7%), Psiquiatría (75% y 15%) y Cardiovascular (39% y 51%), respectivamente. Debido a ello, la satisfacción asciende a 93.8% en Pediatría y 90% tanto en Psiquiatría y Cardiovascular. Cabe destacar que, en esta muestra, el 57% estuvieron comprendidas entre 31 a 49 años, el 67.9% fueron mujeres. el 90.6 % tuvieron procedencia urbana y 68.2% registraron un grado de instrucción superior. En síntesis, existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad.¹³

En el estudio realizado en Iquitos en el año 2016, se tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Para ello, se realizó un estudio transversal basados en las encuestas sobre 305 pacientes de la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) usando la encuesta SERVQUAL modificada. Dicho estudio ha considerado posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) y la condición del encuestado (paciente o acompañante). En este estudio, se encontró una satisfacción global de 72.9%. Según dimensiones, la satisfacción de la Fiabilidad ascendió a 68.6%, para Capacidad de respuesta fue 72.3%, para Seguridad fue 77.1%, para Empatía fue 73.7% y para Aspectos tangibles fue 73,6%. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas y con la satisfacción global. En general, la satisfacción global percibida fue

alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose una relación con el sexo y la edad.¹⁴

Un estudio de 2015 se centró en la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención, de acuerdo a las expectativas y percepciones, en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" a partir de una encuesta realizada durante los meses de setiembre 2013 y febrero 2014. Para ello, se aplicó la encuesta SERVQUAL evaluando cinco dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad, y tangibilidad. Dicho estudio fue descriptivo, observacional y transversal, a partir de una muestra de 328 usuarios. Las variables centrales del estudio fueron las expectativas, las percepciones y las características demográficas. Para el contraste de la hipótesis general se aplicó la prueba T de student, mientras que para determinar la satisfacción según las variables demográficas se aplicó la prueba Chi cuadrado. En el estudio se encontró un nivel de percepción de 6.23 puntos, mientras que la percepción fue de solo 4.48 puntos, en una escala de 0 a 7. Según dimensiones, la insatisfacción fue de 82.0% en tangibilidad, 69.9% en fiabilidad, 67.8% en capacidad de respuesta, 60.3% en seguridad y 69.7% en empatía. El nivel de insatisfacción percibido fue similar según las diferentes variables demográficas. Así, se concluyó que los usuarios mostraron un alto nivel de expectativas y esperan un mejor servicio para solucionar sus problemas de salud. En la misma línea, solo se encontró un nivel medio de percepciones, debido a las falencias que observaron.¹⁵

En el estudio descriptivo y correlacional realizado en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la Calidad de Servicios de Salud en los usuarios externos, para esto se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada de "Calidad de Servicio". Se utilizó una muestra probabilística constituida por los 102 familiares o acompañantes de los pacientes pediátricos críticos que ingresaron la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño que acudieron entre los meses de junio de 2009 y junio de 2010. El manejo de la información y el análisis de los mismos se basó en el programa SPSS. Se llegó a la conclusión de que los encuestados se encontraron insatisfechos con la calidad de atención recibida en el Instituto de Salud del Niño, con respecto a 4 de las 5 dimensiones evaluadas, Empatía (97%), Seguridad (93.1%), seguido

de Aspectos tangibles (73.5%) y Confiabilidad (54.5%). La dimensión más valorada fue Respuesta rápida con un 60.4% de satisfacción.¹⁶

En el trabajo realizado en el 2013 se tuvo como objetivo identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud, analizando el período entre marzo y abril de 2013. Para ello, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada para evaluar las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, grado de empatía, seguridad y aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos. Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, para el cual se analizaron los datos de los establecimientos de salud por medio del software Microsoft Excel 2010 y el aplicativo Epi Info validado según RM 52-2011 MINSA. La muestra evaluada fue de 192 pacientes del Centro de Salud Delicias-Chorrillos sobre los diferentes servicios brindados en dicha institución. Las dimensiones evaluadas fueron el nivel de fiabilidad del usuario, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad que ofrece el profesional de salud y los aspectos tangibles. Dentro de los resultados, se encontró un nivel de insatisfacción del 55%, mientras que el 45% indicó estar satisfecho. Según las dimensiones, empatía y seguridad registraron niveles más altos de satisfacción, con valores de 52.0% y 51.8%, respectivamente. Por otra parte, las de mayor insatisfacción fueron fiabilidad 58.5%, aspectos tangibles 59.6% y capacidad de respuesta 60.6%. En este trabajo se concluye que para los encuestados lo más importante es el buen trato que reciben de los profesionales de la salud, y dentro de esto los puntos más importantes fueron el respeto a su privacidad, una buena comunicación y sentirse escuchados, demostrados en las dimensiones Empatía y Seguridad.¹⁷

En el estudio realizado en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de EsSalud durante mayo y junio del 2009, se tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio en la consulta externa. La muestra estuvo conformada por 195 usuarias externas, para las cuales se utilizó la encuesta SERVQUAL. La muestra de este estudio se caracterizó por tener un 97.6% de encuestados mayores de 18 años, 80.1% contaba con educación superior, el 50.5% se encuentra a una distancia del hospital de media hora o menos, el 49.5% vive en área urbano-marginal y el 67.4% fueron aseguradas por su cónyuge. En cuanto a la satisfacción global, se encontró que el 60% manifestaron insatisfacción leve o moderada, mientras que casi el 40%, una satisfacción amplia. Estos

porcentajes se mantuvieron en las dimensiones Aspectos tangibles y Confiabilidad, y se invirtieron en Respuesta rápida y Seguridad. Adicionalmente, se encontró que el nivel de instrucción primaria y el tiempo de llegada al hospital menor de 30 minutos son las características que presentan menores niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones de la calidad de servicio. Asimismo, el nivel de educación secundaria o superior y el tiempo de llegada al hospital (entre 30 minutos y una hora) son factores asociados con la insatisfacción global del servicio. En agregado, se concluyó que la calidad de servicio no es completamente adecuada en el servicio de Gineco-Obstetricia.

18

Un estudio del 2016, a partir de encuestados del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas con población mayor de edad, aplicó encuestas anónimas para 249 pacientes con el instrumento SERVQUAL, modificado entre agosto 2011 a febrero 2012. De la muestra, la edad promedio fue de 41.4 años, el 74% tiene secundaria incompleta o no la han iniciado. El estudio encontró que el 31.7% estuvo de desacuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. El porcentaje de encuestados de acuerdo con la calidad de atención fue 87.7%, según el grado de satisfacción fue 72.6%, y el grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.6%. A partir de lo anterior, se concluyó que los usuarios externos tienen una satisfacción elevada sobre la infraestructura y de la calidad de atención del consultorio externo.¹⁹

Un trabajo de enero de 2014 tuvo como objetivo analizar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, este estudio fue de tipo descriptivo, transversal y observacional. Para ello, se seleccionó una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos, se empleó la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas y los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Los resultados obtenidos evidenciaron una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; confiabilidad de 78.3%, aspectos tangibles de 72.6%, empatía de 69.6% y seguridad de 63.9%. A partir de la información recabada, se llegó a la conclusión de que la insatisfacción encontrada (83,9%) era muy alta en comparación a estudios previos. Además, las expectativas eran altas en comparación a las percepciones. Por último, no se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni desagrado según dimensiones.²⁰

El estudio descriptivo, transversal y observacional realizado por Marisa Cabrera en noviembre del 2015 estuvo orientado a estimar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Para esto, se utilizó la encuesta Servqual modificada usando 176 encuestas, con lo cual halló una insatisfacción global de 47.8%. La dimensión Capacidad de respuesta tuvo la mayor insatisfacción (62.5%) seguido de Aspectos tangibles (48.6%). La mayor parte de los encuestados contaba con educación secundaria (71.6%) y eran de sexo masculino (51.1%).²¹

El trabajo de Violeta Rojas en el servicio de Emergencia del Hospital Militar central en junio del 2016, se concentró en el cálculo de la expectativa y la percepción de la calidad de atención en salud. Dicho estudio fue cuantitativo, transversal y observacional y utilizó 326 encuestas. De ellos, 60% fueron varones, 36% tuvieron entre 49 y 60 años y el 46% se atendieron en el servicio de Medicina Interna. Según esta investigación el 67.2% de los pacientes de dicho nosocomio estarían satisfechos. La dimensión Empatía tuvo una satisfacción de 74%, mientras que Aspectos Tangibles de 60%.²²

En una investigación realizada en el Hospital Nacional de Policías se tuvo como propósito calcular la satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna. Se realizó un estudio observacional, descriptivo y comparativo de tipo transversal, considerando una muestra final de 363 encuestados a través de la encuesta SERVQUAL modificada. En esta investigación, las mujeres fueron el 55.3% de la muestra. La satisfacción global encontrada fue mayor a 70% en el primer servicio y mayor a 90% en el segundo servicio, por lo que se concluyó un alto nivel de satisfacción. Además, las mujeres, las personas de la tercera edad y los de educación universitaria registraron mayor satisfacción.²³

2.2 Bases Teóricas

Calidad de Atención

La calidad en los servicios de salud ha sido uno de los principales temas de debate por la literatura especializada durante los últimos años; sin embargo, su definición, interpretación y evaluación continúa siendo compleja y discutible, debido a los innumerables factores involucrados en su desarrollo. En ese sentido, una de las

definiciones más destacadas es la de Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud. Donabedian indica que la calidad de la atención en salud es aquella que debería maximizar el bienestar de los pacientes, luego de valorar la ganancias y pérdidas contempladas en el proceso de atención.²⁴ Dicho autor también destaca la importancia de contar con una visión más global, de modo que no se considere únicamente la preferencia del paciente, sino que integre la valoración de la sociedad frente a los valores individuales del paciente, homogenice los procesos y resultados, integre los diversos ámbitos de atención y se extienda durante las diferentes etapas del ciclo de vida del paciente.²⁵ Para un mejor análisis, Donabedian propone tres diferentes puntos de vista, según quien la define:

Calidad absoluta: está basado en el concepto de salud – enfermedad conseguido teniendo en cuenta el componente científico – técnico. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: desde una visión personal, individual, en donde es el usuario el que define la calidad recibida, de acuerdo a sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

Calidad social: desde esta visión se toma en cuenta el beneficio o la utilidad para toda una población, la manera de distribuir en beneficio de toda la comunidad, procurando el menor costo social.

Para Joseph Juran, experto en la gestión de la calidad de la atención, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”.²⁶ En la misma línea, para W. Edwards Deming, autor de la teoría de Calidad Total, “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto “la calidad se define en términos de quien la valora”²⁷

Claramente, el elemento más importante de la calidad del servicio es el cliente que lo recibe. Según esto se puede considerar que: “la calidad de un servicio es un juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio que resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de las empresas prestadoras de servicios” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

En el ámbito de la salud, el Ministerio de Salud define la calidad como un “...conjunto de acciones que ejecutan los establecimientos de salud y los centros médicos de apoyo en el transcurso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados, tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”²⁸

Considerando, además, que la calidad es una propiedad de la atención de salud y una reflexión de una unidad explicable en la atención, la cual es dividida en “Calidad Técnica y las Relaciones Interpersonales”, donde la “calidad técnica de la atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar los riesgos y las relaciones interpersonales están compuestas por valores y normas socialmente definidos que gobiernan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de las profesiones relacionadas con la salud y por las expectativas y aspiraciones de los pacientes individuales”.²⁹

Finalmente, la Organización Mundial de Salud (OMS) indica que la calidad de la asistencia sanitaria se puede definir como el aseguramiento de que “cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.³⁰

Principios en la calidad de atención

Los principios en los que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud son los mencionados a continuación:

Enfoque al usuario: las diversas organizaciones dependen de sus usuarios o clientes; así, resulta necesario entender las necesidades actuales y futuras, a fin de satisfacer las demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas.

Liderazgo: para cumplir adecuadamente los objetivos de la calidad se necesita de personas que lideren, que conduzcan a los establecimientos a la mejora cada cierto tiempo.

Participación del personal: el personal de todos los niveles es la esencia de la organización, pues mediante su compromiso posibilita el uso de sus habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.

Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se logra con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como parte de un todo que se compone de diversos procesos

Enfoque sistémico para la gestión: identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

Mejora continua de la calidad: se busca esto para lograr elevar los estándares de calidad ya sea técnicos, humanos y administrativos.

Toma de decisiones basadas en evidencias: las decisiones correctas y eficaces se basan en el análisis de datos y de información basada en estudios anteriores.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes en la generación del valor.

Satisfacción en la evaluación de la calidad de la atención.

La satisfacción del paciente o usuario de los servicios de salud depende de múltiples factores, pero tiene una relación de dependencia con la atención que se otorga con los valores y expectativas de los usuarios, determinando en gran medida el grado de utilización de los servicios, en la adherencia al tratamiento y en los resultados que se obtengan; así mismo, los datos se integran al análisis de estrategias para mejorar los servicios.

La definición de satisfacción será diferente si se entiende como un concepto genérico o restringido que refleje aspectos específicos de la experiencia de los usuarios, en virtud de la atribución que estos hagan a los servicios recibidos, al cumplimiento de sus expectativas positivas en relación a varios aspectos del servicio, incluyendo la interacción personal, entre otros.

En suma, es claro que uno de los principales componentes de la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas. Estas se conciben como la probabilidad percibida por un individuo de que ocurra un evento cuando anteriormente ocurrieron varios del mismo tipo en condiciones similares. Si bien la comprobación de expectativas es un fenómeno muy complejo, e involucra diversos factores particulares de cada individuo, se puede plantear que cuando menos hay cuatro tipos de expectativas que utiliza en el momento en que el usuario evalúa los servicios:

1. Lo ideal a lo esperado.
2. Lo mínimo al menor nivel esperado
3. Lo esperado en relación a la experiencia anterior
4. Lo merecido a lo esperado.

Algunos autores consideran que los programas de mejora de la calidad deberían centrarse en el usuario/cliente porque se entiende que éstos deben ir dirigidos a satisfacer sus necesidades; esto, supone que los pacientes son racionales y capaces de realizar opciones

pertinentes, cumpliendo así el imperativo ético de involucrarlos en la mejora de la calidad de los servicios (Caminal, 2001). Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y el grado de oportunidad y amabilidad con la cual el servicio fue brindado (Caligiore y Díaz, 2003; Castañeda, y González, 2002; Valdez, Román, y Cubillas, 2002); sin embargo, al evaluar la satisfacción del usuario no podemos perder de vista que él mismo hace valoraciones respecto a los aspectos de la estructura y el proceso de la atención, tanto de manera prepositiva como incidental y que, por lo tanto dicha evaluación debe considerar tales componentes.

La evaluación de la calidad de la atención debe ser integral y sistemática para que pueda ser confiable y válida, considerando componentes adecuados a la naturaleza del servicio, conforme lo estableció Donabedian (1984). En ese sentido, la elaboración de estrategias e instrumentos de evaluación de la satisfacción implica seleccionar componentes de la atención que están definidos por la naturaleza y organización del servicio que se ofrece en un contexto institucional y cultural determinado.

Evaluación de la Calidad de Salud

Para aplicar los términos actuales de garantía de la calidad o mejora continua de la calidad, ninguna definición es de utilidad, si no va acompañada de cómo o con qué puede ser medida. Sin embargo, dado que existen diversas definiciones de calidad, es esperable que existan una gran variedad de esquemas de dimensiones, factores, componentes o atributos, que permitirían caracterizar la calidad de la atención.

Según Cantú. la calidad de servicio o satisfacción del usuario es complicada de medir, debido a que no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, debido a que no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, ya que tiene duración muy corta, y se ofrecen bajo demanda porque depende de los ingresos de los usuarios. Con todo ello, la calidad de un servicio suele ser juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo.³¹

Para el Ministerio de Salud, el manejo de las inquietudes del usuario externo es tan esencial como la competencia técnica, sobre la evaluación de la atención de buena calidad. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos como la privacidad, el tiempo de espera, el buen trato, la accesibilidad de la atención y, fundamentalmente, de que obtener el servicio que se procura. Con ello, al colocar a los usuarios por encima de todo, no solo se permite cubrir los estándares técnicos de calidad, sino que también se cubren otros aspectos relacionados a la calidad, como el respeto, la información pertinente y la equidad.

En ese sentido, en el año 2005, el Ministerio de Salud del Perú, emitió la Norma Técnica N°029-2005/MINSA/DGSP-V.0 “Auditoria de la Calidad de la Atención”, aprobada mediante RM N°474-2005/MINSA el 23 de junio del mismo año. Dicho documento reflejó la necesidad que existía de transformar las instituciones de salud, a través del aprendizaje y la mejora permanente, a partir de las necesidades y expectativas de sus usuarios. Luego de dos años, se aprobó el Plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de la Atención Médica, con RM. N°601-2007/MINSA, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención en salud, establecimiento lineamientos a seguir para su cumplimiento en las entidades del Sector Salud para el periodo 2007 - 2009 (Ministerio de Salud, 2007). Finalmente, recién en julio 2011 se aprobó la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. Dicha guía pretendía contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo basados en la satisfacción del usuario externo. Así, se tuvo como objetivo principal establecer una metodología y hacer uso de herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en diferentes instituciones, además de promover que esta evaluación se realice de manera periódica para la correcta implementación de acciones y proyectos.¹ (ver gráfico 1) Consecuentemente, en noviembre de 2011, representantes del Minsa con el acompañamiento técnico de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), idearon el “Modelo de Gestión Hospitalaria” con la idea de mejorar y contribuir a la calidad de atención en los establecimientos de salud del segundo y tercer nivel de atención en el país, a partir de una gestión que genere

condiciones para el desarrollo eficiente y seguro de sus procesos. La elaboración de dicho documento técnico buscaba establecer un marco conceptual y operativo que defina la forma de regular la gestión hospitalaria mediante un conjunto de políticas, sistemas, componentes procesos e instrumentos, además de mejorar la eficiencia y productividad de los servicios en establecimientos de salud de segundo y tercer nivel de atención.³⁰

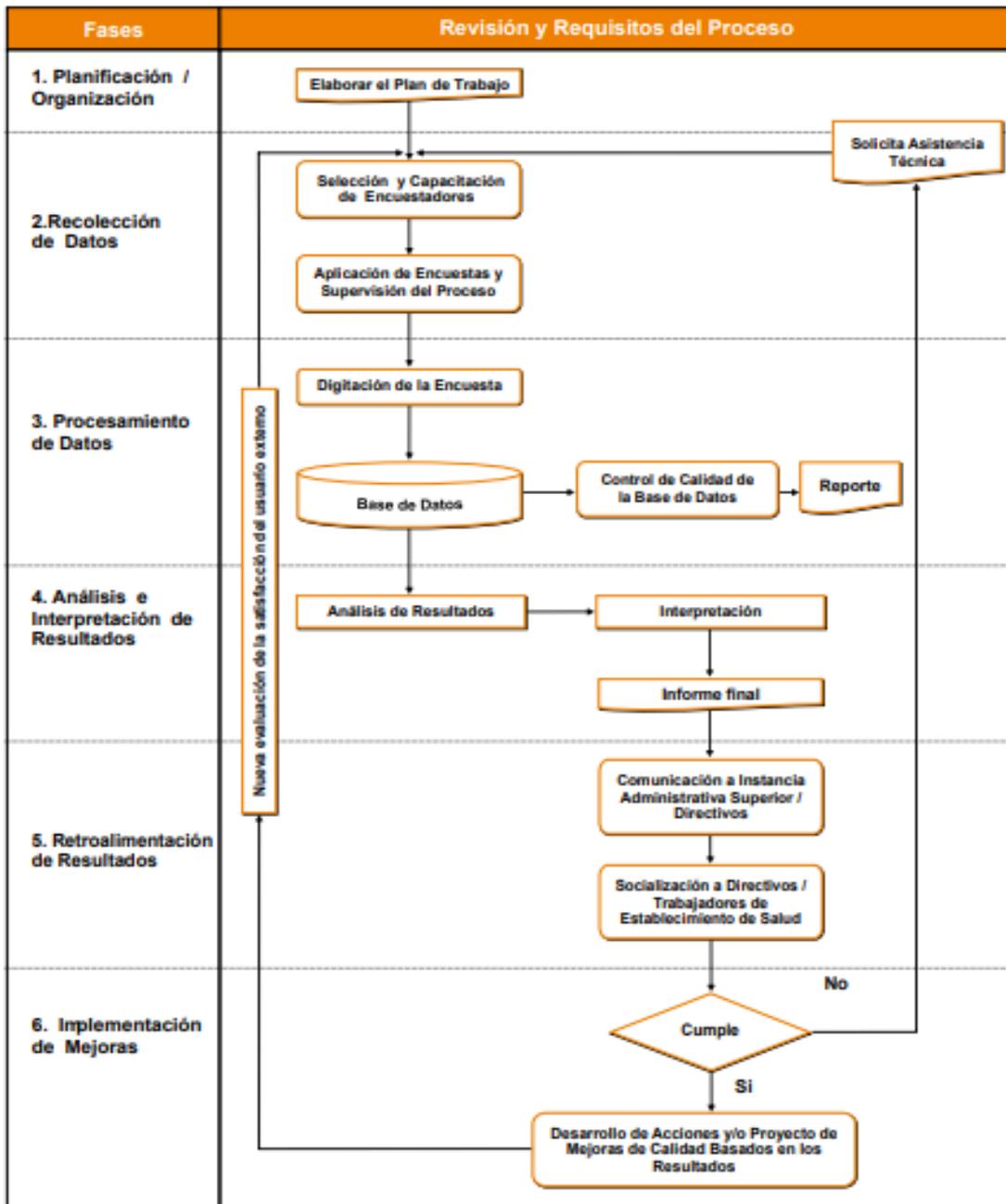


Gráfico 1: Flujograma Operativo para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo

Fuente: Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Minsa 2011

Según Deming³², “la mejora de la calidad se consigue con el control estadístico de todos los procesos”, mientras que para Ishikawa³³, el control de la calidad es “desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

La “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” emplea la SERVQUAL modificada, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que son cinco criterios: seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

Para la interpretación de los resultados es recomendable elaborar una tabla general que incluya los resultados obtenidos de la diferencia entre la percepción y la expectativa (P-E) para las 22 preguntas, considerando el valor relativo y el valor absoluto del nivel de satisfacción para cada interrogante y también de manera global. De la misma forma propone determinar el nivel de satisfacción global como indicador, el estándar esperado sería mayor al 60% y priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, como se observa en la siguiente tabla:

>60%	Por mejorar	Rojo
40 – 60%	En proceso	Amarillo
<40%	Aceptable	Verde

Modelo SERVQUAL³⁴

Edison Duque, en el artículo “Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición” explica el funcionamiento de la encuesta SERVQUAL y porqué es uno de los planteamientos más utilizados en la actualidad. En ese sentido, el origen se remonta a la construcción de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) de un instrumento que permitiera evaluar el servicio percibido. Con ello, surgió el quality service o SERVQUAL, que permite cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento usaba la evaluación individual de las expectativas y de las percepciones de un usuario, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Con ello, se establecieron las siguientes diez dimensiones:

Elementos tangibles: referente a la apariencia brindada por las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

Fiabilidad: capacidad para poner en práctica el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: actos y disposición para colaborar con los clientes y lograr un servicio más rápido.

Profesionalidad: son las destrezas y conocimientos requeridos para la prestación de salud al usuario por parte del personal que labora en la institución.

Cortesía: demostración de atención, respeto y amabilidad del personal de que tiene contacto con los usuarios.

Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio realizado para el usuario.

Seguridad: hacer que los usuarios se encuentren libre de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: que las cosas sean fáciles de contactar y de fácil acceso.

Comunicación: mantener a los usuarios informados de los procedimientos que se les va a realizar, utilizando un lenguaje sencillo para que pueda ser entendido.

Compresión del cliente: intención de conocer a los usuarios y sus necesidades, a partir de la empatía.

En esta primera lista, según los autores, las variables incluidas no son necesariamente independientes unas de otras. Usando estudios estadísticos, encontraron correlaciones entre las dimensiones iniciales y, al descartar algunas las dimensiones, se llegaron a las siguientes 5 dimensiones finales: (ver gráfico 2)

Confianza o empatía: incluye accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Esto se refleja en el interés sobre el cliente y otorgar una atención personalizada. Consiste en mostrar interés y brindar una atención individualizada para cada usuario.

Fiabilidad: capacidad para brindar el servicio planteado de forma fiable y cuidadosa.

Responsabilidad: Agrupa a las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad. Brindar seguridad, conocimiento y atención a los usuarios por parte del personal médico para lograr inspirar credibilidad y confianza.

Capacidad de respuesta: Disponibilidad para atender a los clientes en un tiempo adecuado.

Tangibilidad: apariencia de la infraestructura físicas, equipamiento, personal y materiales.

Así, la calidad que se percibe se define como la diferencia entre la percepción y la expectativa.



Gráfico 2. Cinco dimensiones

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16)

Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o gaps en el desarrollo. Estos influyen en la percepción del cliente y son objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos o deficiencias que ocurren en organizaciones que prestan servicios. Estas deficiencias podrían impedir el ofrecimiento de un servicio que sea percibido como de alta calidad. El modelo SERVQUAL, con el estudio de las cinco brechas, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. (ver gráfico 3):

Brecha1: Residuo entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Brecha2: Residuo entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Brecha 3: Residuo entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Brecha4: Residuo entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Brecha 5: Residuo entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

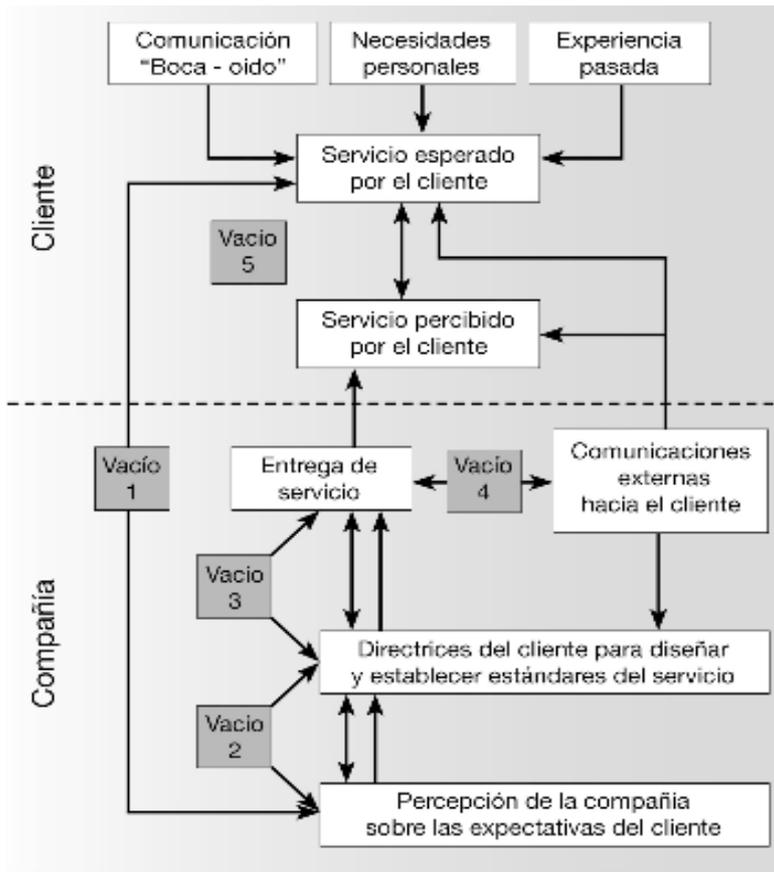


Gráfico 3. Modelo SERVQUAL

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16)

El modelo establece que esta última brecha resulta de las desviaciones anteriores y por lo que constituye una medida de la calidad del servicio.

$$\text{Vacío n}^\circ 5 = f(\text{Vacío n}^\circ 1, \text{Vacío n}^\circ 2, \text{Vacío n}^\circ 3, \text{Vacío n}^\circ 4)$$

Entonces el vacío 5 sería la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radicaría en las variaciones de los vacíos 1 a 4.

El siguiente modelo de valoración de la calidad de servicio basados en la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio. (ver gráfico 4)

Balance positivo para las percepciones, superando las expectativas, implica una percepción elevada de la calidad del servicio y alta satisfacción con el mismo.

Aspectos clave que afectan las expectativas de los usuarios:

Comunicación “boca a boca”, opiniones y recomendaciones de personas cercanas como amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales, cada usuario siente necesidad de algo diferente.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, experiencias pasadas que predisponen al usuario al momento de evaluar la calidad de atención.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre los servicios brindados y que incidan en las expectativas que el usuario tiene de estas.

Cinco dimensiones relacionadas a parámetros de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio, las mismas que son evaluadas en la metodología SERVQUAL.

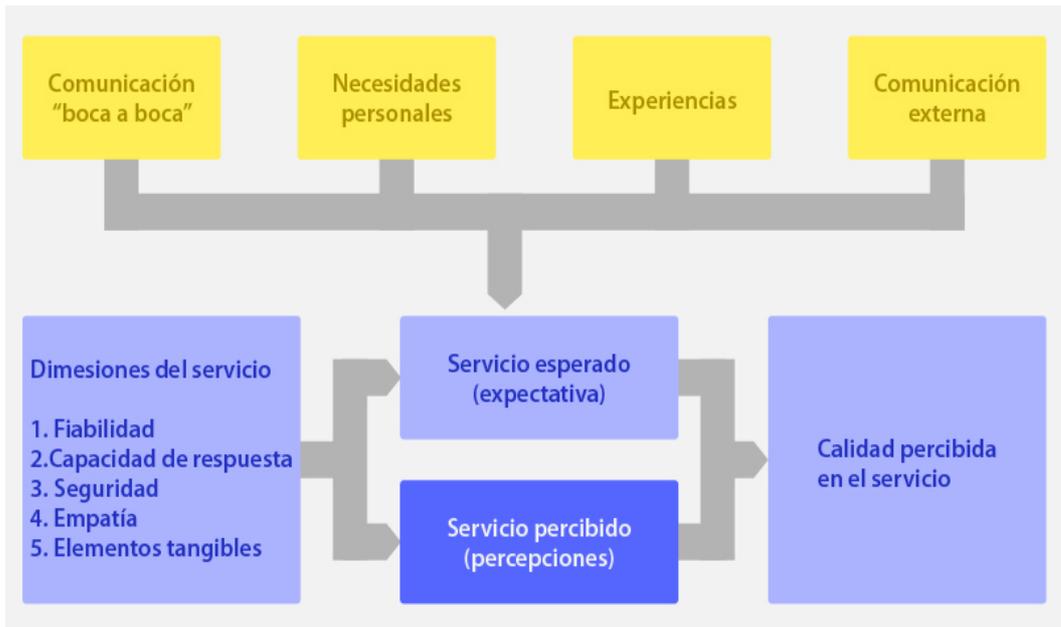


Gráfico 4: Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio

Fuente: CERENZA, Miguel Ángel. Las empresas altamente competitivas. México: Editorial Mc Graw Hill, 2010.

Encuesta SERVQUAL

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al ²⁷, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

Esta herramienta formula que la calidad de servicio resulta una diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, lo cual permitiría medir la satisfacción de la atención brindada al usuario. Esta consta de dos etapas:

En la primera etapa se pregunta al usuario respecto a las expectativas que tiene de la institución. Para ello, se utilizan 22 preguntas, cuya respuesta tienen un rango entre 1 y 7 (de menor a mayor) que el usuario debe escoger.

En la segunda etapa vuelve a preguntar a los usuarios respecto al servicio que prestó la institución. Es decir, hasta qué punto se poseen las características planteadas en la primera etapa. Nuevamente, las respuestas se encuentran en una escala del 1 al 7 (de menor a mayor).

Las 22 preguntas que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Items de 1 al 4.

Fiabilidad: Items del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.

Seguridad: Items del 14 al 17.

Empatía: Items del 18 al 22.

Capítulo III: Metodología

3.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en el contexto de IV CURSO – TALLER DE TITULACIÓN POR TESIS según enfoque y metodología publicada.³⁵

Este estudio es cuantitativo, no experimental y de tipo transversal.

3.2 Diseño de investigación

Este es un estudio observacional porque no presentó intervención o no se manipuló las variables. Asimismo, es descriptivo y transversal porque se realizó el análisis de la relación de las dimensiones de la satisfacción del usuario en un momento determinado, y es prospectivo porque el estudio se realizó una vez aprobado el protocolo de investigación, diseñándose la selección de muestra y muestro de los usuarios del servicio que acuden al establecimiento hospitalario.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. De acuerdo a los informes estadísticos de atenciones en consulta externa esta ascendió aproximadamente a 7,500 pacientes mensualmente durante el año 2017.

3.3.2 Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra finita, se consideró un error estándar del 5% (0.05) con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p=0.5$ y $q=0.5$. Luego, se usó la

calculadora estadística propuesto en el Classroom del curso de elaboración de tesis de la Universidad Ricardo Palma:

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

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Así, el tamaño mínimo de muestra es de 366 encuestas.

3.3.3 Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo aleatorio sistemático durante 4 semanas (1 mes), llegando a un total de 366 encuestas. De igual forma, se escogió al azar los días de la semana para la realización de las encuestas. Para cada día de entrevistas, se determinó al azar la selección del usuario de consulta externa para que participe respondiendo al instrumento de recolección. Los criterios de selección son:

3.3.4 Criterios de inclusión

Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una consulta externa en el HNSEB.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el servicio de consulta externa del HNSEB.

Usuario externo que brinde su aprobación para ser encuestado.

3.3.5 Criterios de exclusión

Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

3.4 Operacionalización de variables

En este estudio, se han considerado variables socioeconómicas como sexo, edad, nivel educativo entre otros. Adicionalmente, se realizaron 22 pares de preguntas, que se agrupan en las cinco dimensiones antes mencionadas. El detalle de estas variables se puede apreciar en el Anexo N°2.

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL modificada (Quality Service), validada por el Ministerio de Salud. Este instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, por ende, se toma antes de la consulta y después de ella. Estas preguntas están distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad: Aspectos tangibles (01-04); Fiabilidad (05-09); Capacidad de respuesta (10-13); Seguridad (14-17) y Empatía (18-22); cada pregunta tiene un puntaje del 1 al 7, de menor a mayor satisfacción. La evaluación de cada una de estas dimensiones y de la satisfacción global (diferencias positivas entre los puntajes obtenidos de las percepciones menos las expectativas) se puede expresar en una escala ordinal donde un porcentaje menor del 40% califica que el servicio tiene que mejorar; un porcentaje entre 40-60% implica que hay un proceso de mejora, en tanto que un porcentaje mayor al 60% implica una satisfacción aceptable.

>60%	Por mejorar	Rojo
40 – 60%	En proceso	Amarillo
<40%	Aceptable	Verde

3.6 Procesamiento y plan de análisis

Se realizó la aplicación del instrumento detallado anteriormente, explicando a cada usuario de consulta externa que se guardara la confidencialidad y que son anónimas. Luego, se procesaron los resultados de cada uno de los participantes. Para la digitación de las encuestas, se utilizaron los aplicativos informáticos Microsoft Excel diseñados por el investigador.

Los resultados de las encuestas realizadas generarán una base de datos que se registrarán en Microsoft Excel. Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos de las variables posteriormente de procesar y transformar los datos con el programa STATA en su versión 12.0, mediante la prueba de distribución de chi-cuadrado y luego serán presentados a través de cuadros estadísticos y gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Durante todo el estudio se mantendrá en reserva el nombre de las personas que participaron respondiendo las encuestas y también se tuvo en cuenta la voluntad expresada por los usuarios de participar en el estudio. Así mismo se respetó la idiosincrasia o cualquier opinión proporcionada. Los resultados de la investigación no serán usados para causar perjuicio a las informantes. Estos se usarán solo con fines académicos.

Capítulo IV: Resultados Y Discusión

4.1 Resultados

Características sociodemográficas

A continuación, se realizará la descripción de los principales resultados de la encuesta realizada. Las características del encuestados se evaluaron a través de ocho indicadores

Según el sexo de los encuestados, el 60.9% (223) corresponde a mujeres, mientras que el 39.1% (143) restante a hombres. Por otra parte, el total de encuestados se agrupó en cinco grupos de edad, consistentemente con los reportes sobre salud del Inei y del Minsa. En ese sentido, el 14.2% (52) tuvieron entre 18 y 24 años, el 22.4% (82) entre 24 y 34 años, el 20.2% (74) entre 25 y 34 años, 19.1% (70) entre 45 y 54 años y 24.0% (88) entre 55 años y 65 años. En cuanto al nivel educativo, el 6.6% (24) de los encuestados reportaron ser analfabetos, el 22.4% (82) dijeron tener educación primaria, el 45.1% (165) educación secundaria, el 15.0% (55) educación superior técnica y el 10.9% (40) educación superior universitaria.

Según la condición del encuestado, el 53.6% (196) de los encuestados reportó ser usuarios, mientras que el 46.4% (170) fueron acompañantes. Asimismo, según el tipo de usuario, el 43.4% (159) de los encuestados afirmaron ser nuevos, mientras que el 56.6% (207) continuadores. Por otra parte, según el tipo de seguro, se encontró que el 72.1% (264) tenían con cobertura SIS, el 19.9% (73) no tuvieron cobertura de seguro y se les considera particulares y el 7.9% (29) tenían la cobertura del SOAT.

Por otra parte, según el servicio en el que fueron atendidos, el 30.1% reportó haberse atendido en el servicio de Gineco-Obstetricia, el 22.4% (82) en el de Pediatría, el 20.2% (74) en el de Medicina Interna, el 10.9% (40) en el de Cardiología, el 9.3% (34) en el de Gastroenterología, el 4.6% (17) en el de Geriatria y el 2.5% (9) en el de Odontología. Por último, según el tipo de personal por que él fue atendido, el 77.6% (284) indicó que le atendió personal médico, el 9.0% (33) mencionó al personal obstetra y el 13.4% al personal de enfermería.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las personas encuestadas

CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	N°	%
Usuario	196	54
Acompañante	170	46
RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO		
18-24	52	14
25-34	82	22
35-44	74	20
45-54	70	19
55-65	88	24
SEXO DEL ENCUESTADO		
Masculino	143	39
Femenino	223	61
NIVEL EDUCATIVO DEL ENCUESTADO		
Analfabeto	24	7%
Primaria	82	22%
Secundaria	165	45%
Técnico Superior	55	15%
Universitario	40	11%
TIPO DE ENCUESTADO		

Nuevo	159	43.4
Continuador	207	56.6
TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO		
SIS	217	59
Particular	106	28
SOAT	43	12
TIPO DE SERVICIO		
Gineco - obstetricia	110	30.1
Pediatría	82	22.4
Medicina interna	74	20.2
Cardiología	40	10.9
Gastroenterología	34	9.3
Geriatría	17	4.6
Odontología	9	2.5
TIPO DE PERSONAL		
Médico	284	77.6
Obstetra	33	9
Enfermera	49	13.4
TOTAL	366	100

Fuente: Ficha de recolección de datos

Resultados Generales

Aspectos Tangibles

Las cuatro preguntas evaluadas (01 al 04) en la dimensión “Aspectos Tangibles” arroja un nivel de promedio de expectativa de 5.65 puntos y de percepción de 4.14 puntos. Con ello, la insatisfacción promedio de dicha dimensión es de 81.3%. Los resultados individuales de las preguntas individuales brindan diferencias importantes. Por un lado, la pregunta 3, relacionada a que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada, muestra el nivel de insatisfacción más alto (91.5%), luego de registrar una expectativa promedio de 5.59 puntos y una percepción de 3.67 puntos. Por otra parte, la pregunta 2, relacionada a la atención médica en el horario programado, tiene el nivel de insatisfacción más baja (70.5%), luego de tener una percepción promedio de 5.68 puntos y una expectativa de 4.46 puntos.

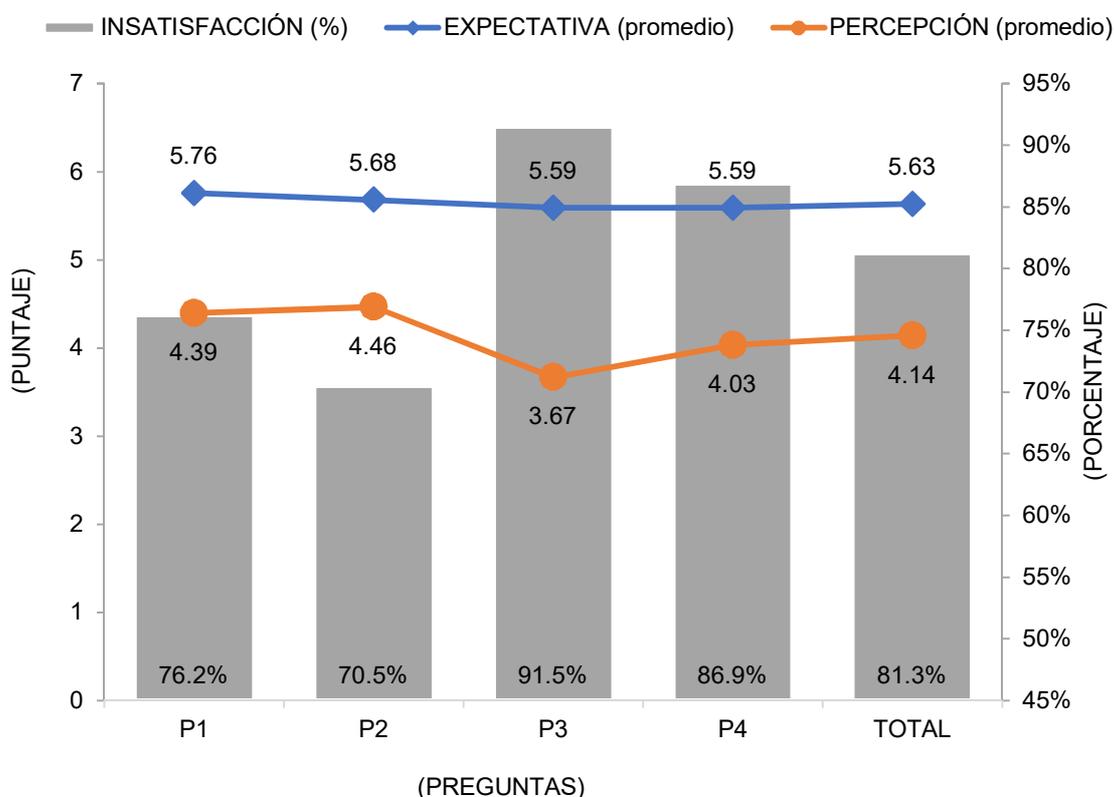


Gráfico 5. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Aspectos Tangibles

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Fiabilidad

Las cinco preguntas evaluadas (05 al 09) en la dimensión “Fiabilidad” arroja un nivel de promedio de expectativa de 5.61 puntos y de percepción de 4.15 puntos. Con ello, la insatisfacción promedio de dicha dimensión es de 77.3%. Los resultados individuales de las preguntas individuales brindan diferencias importantes. Por un lado, la mayor insatisfacción (91.0%) se alcanza en las preguntas 7 y 8, relacionadas a la celeridad de la atención para la toma de análisis de laboratorio y exámenes radiológicos, respectivamente. En cuanto a la expectativa, la pregunta 7 muestra un promedio de 5.63 puntos, mientras que la pregunta 8, 5.60 puntos. En cuanto a la percepción, la pregunta 7 registra 3.57 puntos y la pregunta 8 solo 3.52 puntos. Por otra parte, la pregunta 5, relacionada a la atención de la farmacia, muestra el menor nivel de insatisfacción (64.8%), luego de tener una expectativa promedio de 5.63 puntos y una expectativa de 4.8 puntos.

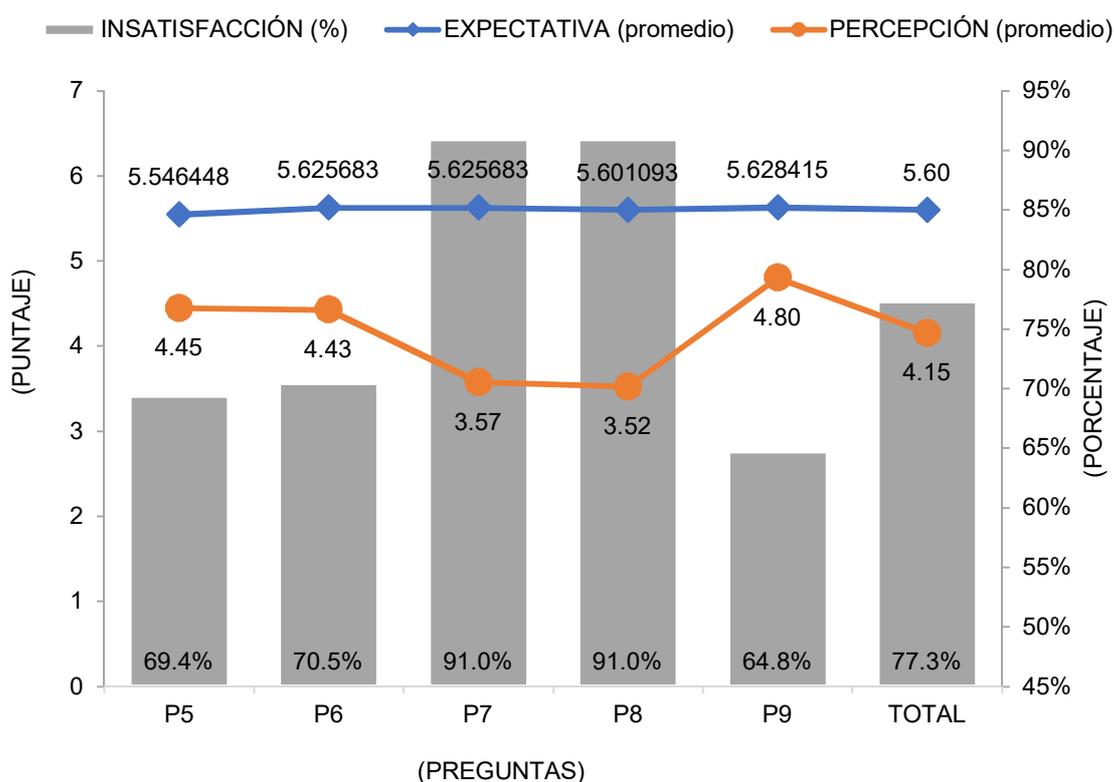


Gráfico 6. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Fiabilidad

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Capacidad de Respuesta

Las cuatro preguntas evaluadas (10 al 13) en la dimensión “Capacidad de Respuesta” arroja un nivel de promedio de expectativa de 5.59 puntos y de percepción de 4.65 puntos. Con ello, la insatisfacción promedio de dicha dimensión es de 68.7%. Los resultados individuales de las preguntas individuales brindan diferencias marcadas. Por un lado, la pregunta 12, relacionada al tiempo adecuado que recibe del médico para resolver dudas o preguntas sobre su problema de salud, muestra el nivel de insatisfacción más alto (85.5%), luego de registrar una expectativa promedio de 5.55 puntos y una percepción de 4.22 puntos. Por otra parte, la pregunta 10, sobre el respecto de la privacidad en el consultorio, tiene el nivel de insatisfacción más bajo (51.1%), luego de tener una percepción promedio de 5.63 puntos y una expectativa de 5.11 puntos.

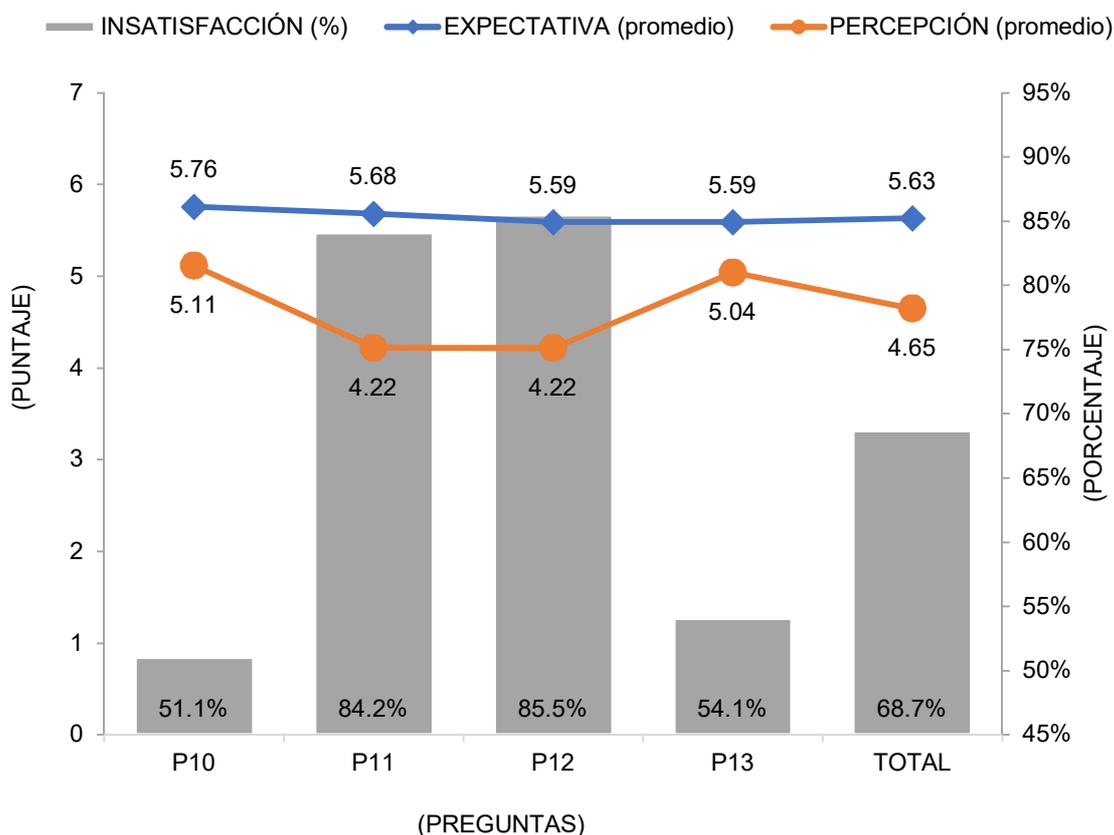


Gráfico 7. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Seguridad

Las cuatro preguntas evaluadas (14 al 17) en la dimensión “Seguridad” arroja un nivel de promedio de expectativa de 5.59 puntos y de percepción de 4.33 puntos. Con ello, la insatisfacción promedio de dicha dimensión es de 70.8%. Los resultados individuales de las preguntas individuales resultan heterogéneos. Por un lado, la pregunta 15, relacionada al interés del médico en resolver su problema de salud, muestra el nivel de insatisfacción más alto (90.7%), luego de registrar una expectativa promedio de 5.56 puntos y una percepción de 3.71 puntos. Por otra parte, la pregunta 14, relacionada a la atención amable, respetuosa y paciente del personal de consulta externa, tiene el nivel de insatisfacción más bajo (51.1%), luego de tener una percepción promedio de 5.58 puntos y una expectativa de 4.94 puntos.

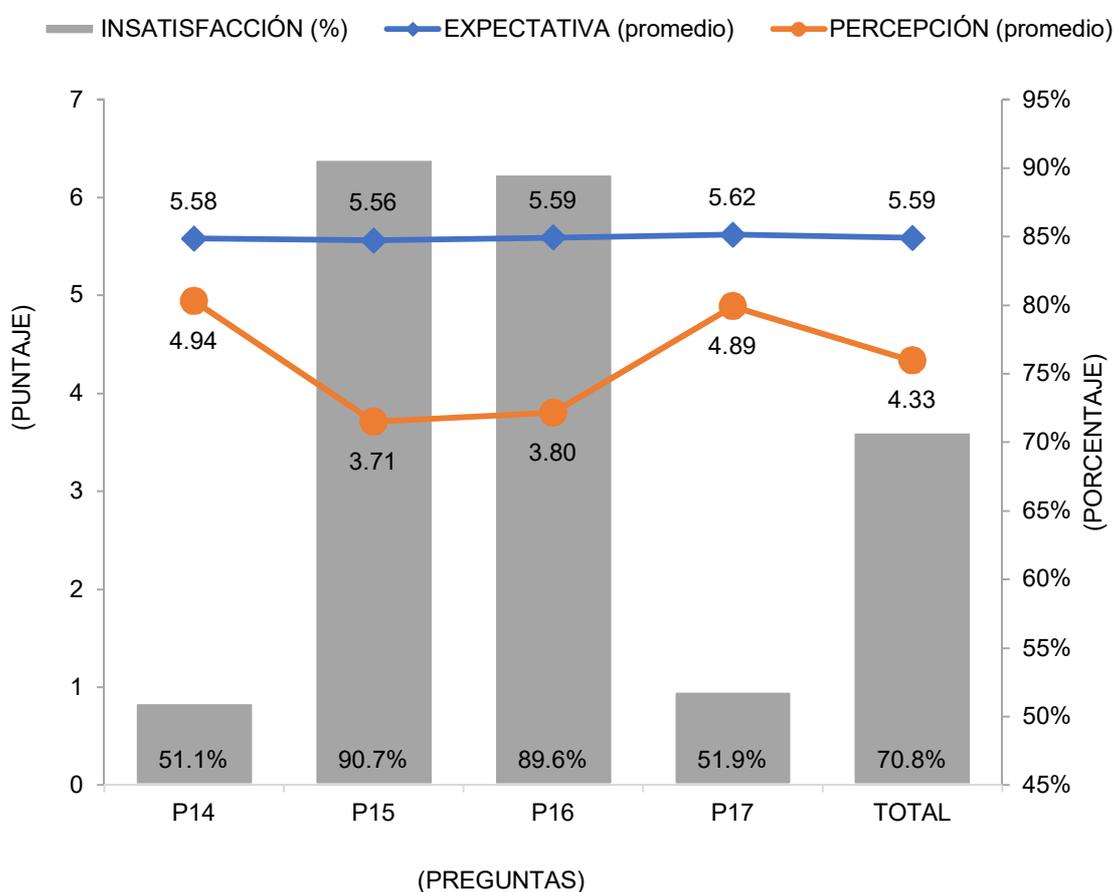


Gráfico 8. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Seguridad

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Empatía

Por último, las cinco preguntas evaluadas (18 al 22) en la dimensión “Empatía” arroja un nivel de promedio de expectativa de 5.67 puntos y de percepción de 4.52 puntos. Con ello, la insatisfacción promedio de dicha dimensión es de 73.2%. Los resultados individuales de las preguntas individuales son variados. Por un lado, la pregunta 18, relacionada a la idoneidad de los carteles, letreros y flechas de la consulta externa, muestra el nivel de insatisfacción más alto (94.8%), luego de registrar una expectativa promedio de 5.67 puntos y una percepción de 3.90 puntos. Por otra parte, la pregunta 19, relacionada a la comprensión del médico sobre los procedimientos o análisis a realizar, tiene el nivel de insatisfacción más bajo (54.1%), luego de tener una percepción promedio de 5.57 puntos y una expectativa de 5.03 puntos.

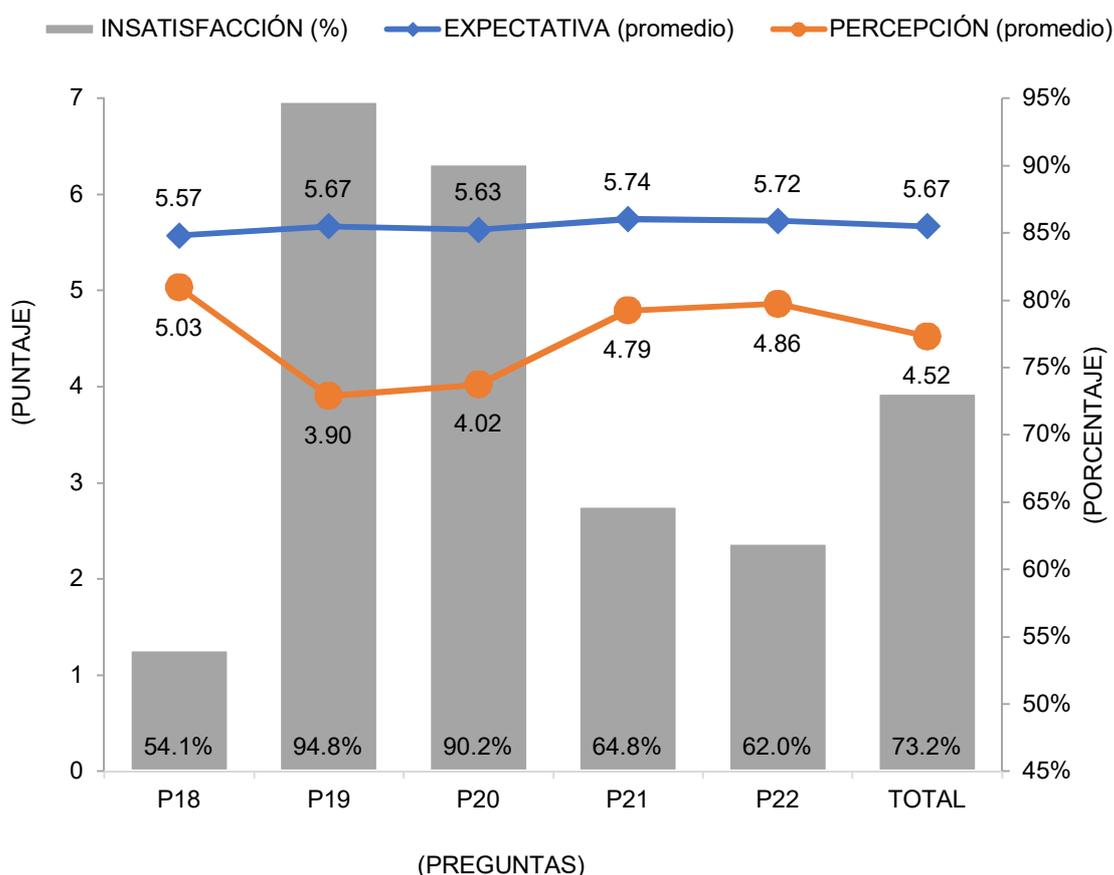


Gráfico 9. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de cada pregunta por dimensión Empatía

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Resultado Global

El resultado global de la encuesta muestra un nivel de insatisfacción de 74.4%, luego de tener una expectativa promedio de 5.62 puntos y percepción de 4.36 puntos. Como se vio antes, la dimensión con la mayor insatisfacción fue Aspectos Tangibles (81.3%), mientras que Capacidad de Respuesta fue la dimensión con el menor nivel de insatisfacción (68.7%). Por otra parte, Fiabilidad (77.3%), Empatía (73.2%) y Seguridad (70.8%) son las dimensiones con niveles de insatisfacción alrededor de la media. Por otra parte, de las 22 preguntas, se encontró que el nivel de insatisfacción va desde un valor mínimo de 51.1% (pregunta 14) hasta un valor máximo de 94.8% (pregunta 18). Con ello, si bien las 22 preguntas tienen un nivel de insatisfacción mayor a 50%, 11 de ellas tienen una insatisfacción entre 50% y 75%, mientras que los otros 11 restantes entre 75% y 100%.

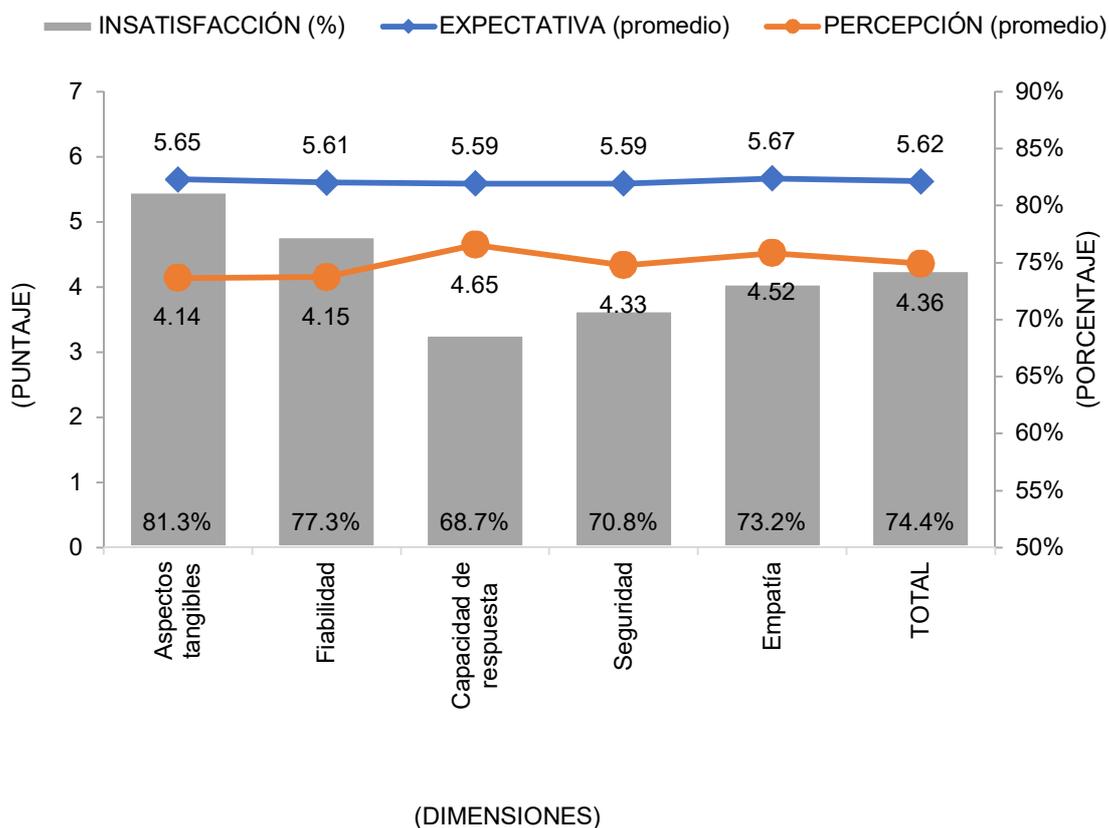


Gráfico 10. Nivel de insatisfacción, percepción y expectativa de las 5 dimensiones

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Resultados según Servicio

La desagregación de los resultados de la encuesta según el servicio en el que fue atendido muestra resultados interesantes. Por un lado, los servicios de Pediatría (77.3%) y Geriatría (77.0%) presentan los mayores niveles de insatisfacción. Al respecto, cabe destacar que dichos servicios muestran los niveles más bajos de expectativa promedio, los cuales ascienden a 5.40 puntos y 5.29 puntos, respectivamente. Asimismo, también son los servicios que registran los niveles más bajos de percepción, con 4.07 puntos y 3.91 puntos, respectivamente. (Ver Anexo 4)

Acerca del servicio de Pediatría, la dimensión con el nivel de insatisfacción más alto es Aspectos Tangibles (84.1%), mientras que el de menor insatisfacción es Seguridad (67.4%). En cuanto al servicio de Geriatría, la dimensión con el nivel de insatisfacción más alto es Aspectos Tangibles (88.3%), mientras que el de menor insatisfacción es Capacidad de Respuesta (69.1%).

Por otra parte, el servicio de Odontología, el de menor número de atenciones en consultorio externo, presenta el menor nivel de insatisfacción (59.6%). En este servicio, destaca un nivel de expectativa promedio de 6.63 puntos, el cual resulta el más alto entre los servicios evaluados. Adicionalmente, dicho servicio promedia 5.82 puntos en la percepción entre sus encuestados, con lo cual también registra la percepción más alta entre los servicios evaluados. Según dimensiones, Fiabilidad es la de mayor insatisfacción (62.2%), mientras que Capacidad de Respuesta (55.6%) presenta el menor nivel de insatisfacción.

Asimismo, el servicio de Gineco-Obstetricia, el de mayor número de atenciones en consultorio externo, registra un nivel de insatisfacción de 73.8%. Este resulta de tener una expectativa promedio de 5.65 puntos y una percepción de solo 4.38 puntos. Según dimensiones, Aspectos Tangibles es que presenta el mayor nivel de insatisfacción (80.7%), mientras que Capacidad de Respuesta es la de menor insatisfacción (66.5%). El servicio de Medicina Interna, el tercer servicio con el mayor número de atenciones en consultorio externo, muestra un nivel de insatisfacción de 73.6%. Ello, resulta consecuencia de tener una expectativa promedio de 5.9 puntos y de percepción de 4.6 puntos. Según dimensiones, Aspectos Tangibles (78.0%) presenta el mayor nivel de insatisfacción, mientras que Empatía (70.0%) presenta el menor nivel de insatisfacción.

El servicio de Cardiología (75.3%) presenta el tercer nivel de insatisfacción más alto, dado que tiene una expectativa promedio de 5.64 puntos, así como una percepción de 4.34 puntos. En este servicio, Aspectos Tangibles (85.0%) y Capacidad de Respuesta (66.3%) son las dimensiones con mayor y menor nivel de insatisfacción, respectivamente. Por último, el servicio de Gastroenterología tiene una insatisfacción de 72.2% a partir de un nivel de expectativa de 5.4 puntos y de percepción de 4.3 puntos. Para este servicio, Aspectos Tangibles (80.9%) es la dimensión de mayor insatisfacción, mientras que Capacidad de Respuesta y Seguridad tienen los menores niveles de insatisfacción, los cuales ascienden a 66.2%.

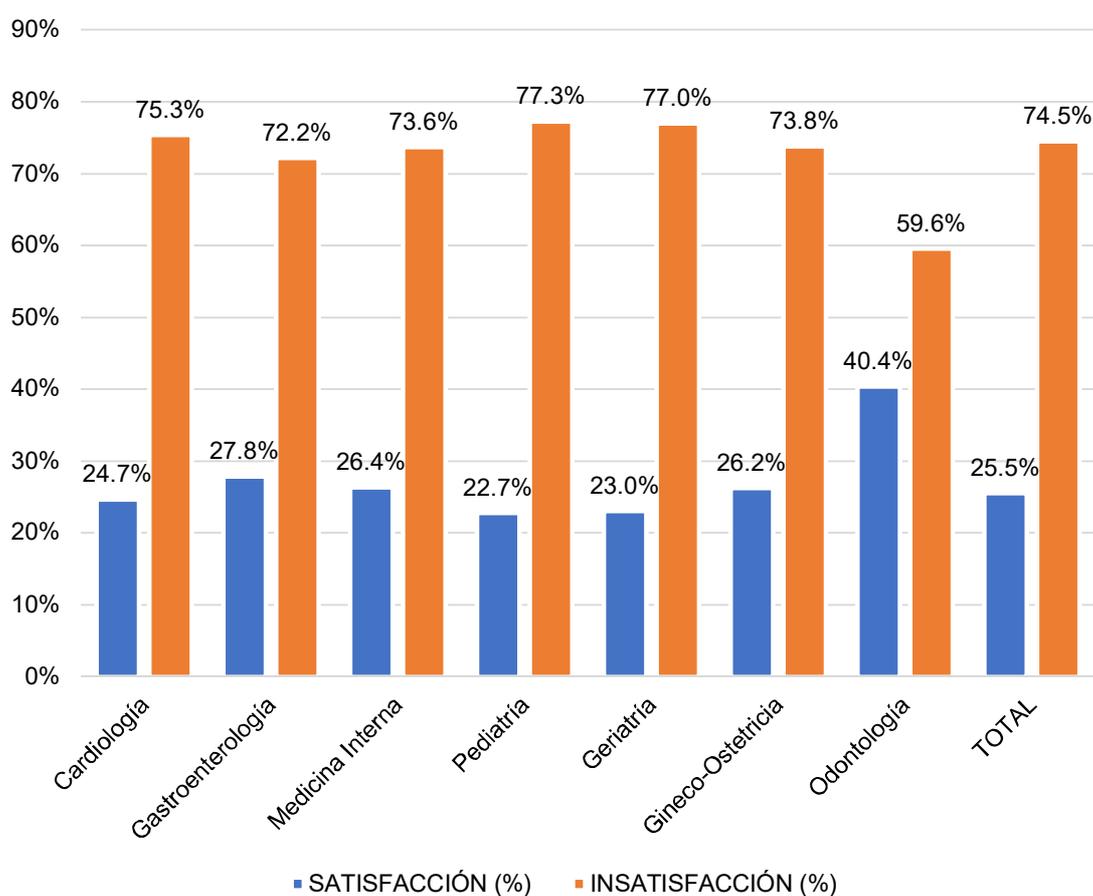


Gráfico 11. Grado de satisfacción e insatisfacción por cada servicio

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Resultados según Nivel Educativo

Los resultados de la encuesta también se pueden desagregar según el nivel educativo. Así, los encuestados sin educación o Analfabetos, tienen el nivel de insatisfacción más alto (82.6%). Lo anterior obedece a una expectativa promedio de 5.10 puntos y de percepción de 3.48 puntos, los valores más bajos entre los niveles educativos. Según dimensiones, Aspectos Tangibles (91.7%) presenta la mayor insatisfacción, mientras que Empatía (75.1%) la menor insatisfacción.

En adelante, con excepción del nivel educativo Superior Universitario, conforme mayor sea el nivel educativo, se observa un menor nivel de insatisfacción, así como menores niveles de expectativa y percepción. En ese sentido, los encuestado con educación Primaria tienen una insatisfacción promedio de 75.1%. Al respecto, se registra un puntaje promedio de expectativa de 5.88 puntos y de percepción de 4.67 puntos. Según dimensiones, Fiabilidad (79.3%) presenta la mayor insatisfacción, mientras que Capacidad de Respuesta (69.2%) la menor insatisfacción.

Los encuestados con nivel educativo Secundario, el grupo de mayor número de atenciones en consultorio externo, presenta un nivel de insatisfacción de 73.3%. Este resultado obedece a una expectativa promedio de 5.65 puntos y de expectativa de 4.42 puntos. Asimismo, según dimensiones, Aspectos Tangibles (80.3%) muestra el mayor nivel de insatisfacción, mientras que Capacidad de Respuesta (68.8%) tiene el menor nivel de satisfacción.

Los encuestados con nivel educativo Superior Técnica tienen una insatisfacción de 70.3%. El cual resulta de un promedio de 5.47 puntos de expectativa y de 4.27 puntos de percepción. Desagregado según dimensiones, Aspectos Tangibles (81.1%) presenta la mayor insatisfacción, mientras que Capacidad de Respuesta (68.2%) tiene la menor insatisfacción.

Por último, los encuestados con nivel educativo Superior Universitaria muestra una mayor insatisfacción que sus pares Técnicos. Estos encuestados muestran un nivel de insatisfacción de 77.7%, a partir de una expectativa promedio de 5.52 puntos y de percepción de 4.09 puntos. En ese sentido, la dimensión Aspectos Tangibles (88.1%) muestra la insatisfacción más alta, mientras que Capacidad de Respuesta (70.6%) la menor insatisfacción. (Ver Anexo 5)

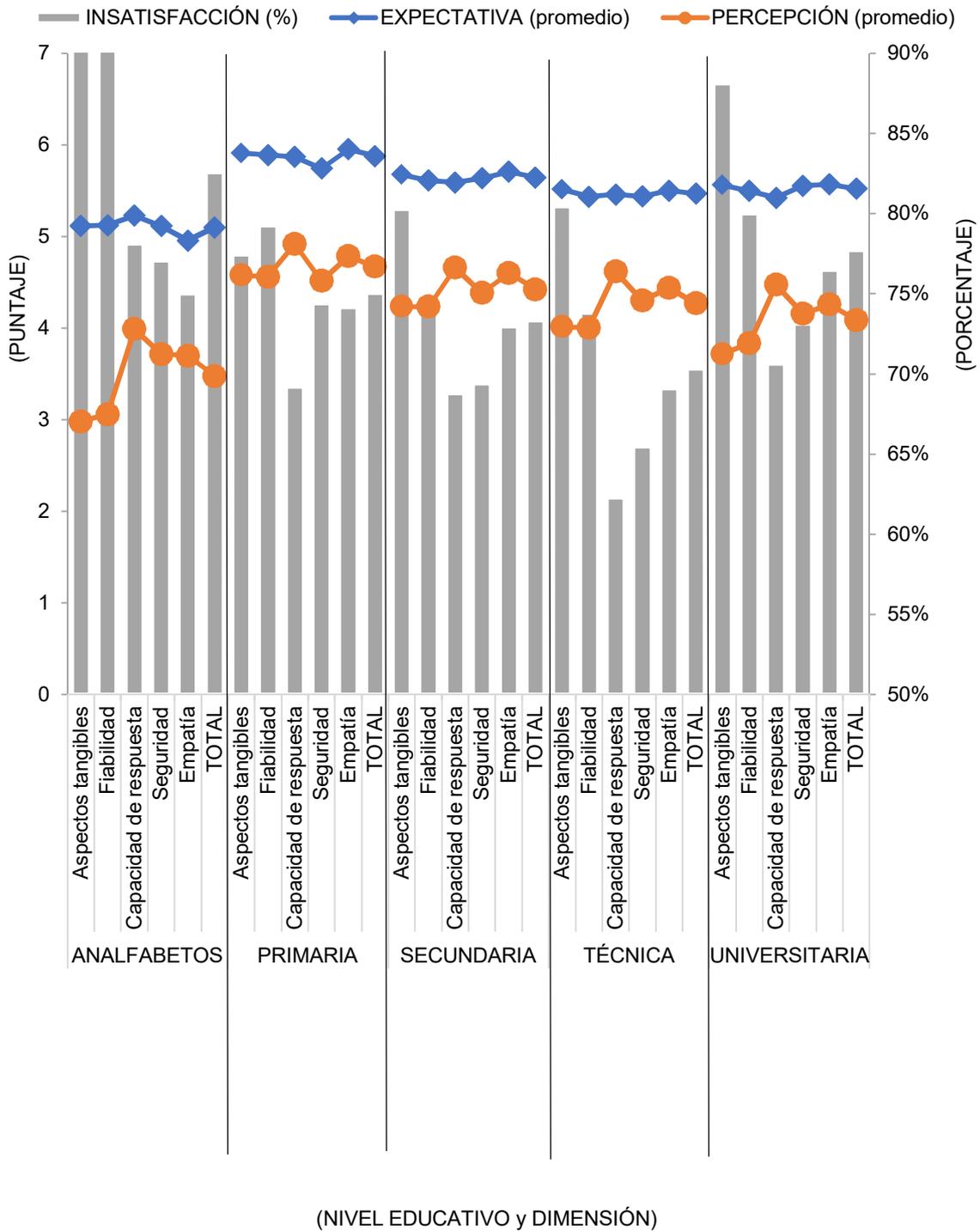


Gráfico 12. Grado de insatisfacción, percepción y expectativa de acuerdo a nivel educativo y dimensión

Fuente: Ficha de recolección de datos.

4.2 Discusión

En el presente trabajo de investigación, realizado en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, la cual arrojó que la mayoría de personas entre usuarios y acompañantes fueron del sexo femenino (60.9%), dato similar encontrado en un estudio realizado por Cabrera, Bello y Londoño en Colombia, donde el 70% fueron mujeres⁷ y otro por Adriana del Pilar y León Namuche en Chiclayo donde fueron 67.9%¹³. Sin embargo,

Según el nivel educativo, la distribución de los encuestados refleja de cerca la distribución de la población en el distrito de Comas, según el Censo Nacional de Vivienda y Población 2017³⁶, con una mayor proporción de encuestados con educación secundaria y primaria. La incidencia de estos niveles educativos es consistente a los encontrados en el estudio realizado en el Hospital de la Solidaridad de Comas, donde el 74% tenía secundaria incompleta o no la habían iniciado.¹⁹

En el presente trabajo, se encontró que el menor nivel de insatisfacción responde al servicio de Odontología (59.6%). Ello dista de los resultados de un estudio realizado en La Paz (Bolivia) por Albina Maldonado³, quién encontró que dicho servicio registraba el mayor nivel de insatisfacción. En la misma línea, el servicio de Cardiología (75.3%) es uno de los que presenta mayor insatisfacción en el presente trabajo de investigación. Sin embargo, el estudio de Bolivia antes mencionado y otro realizado en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú de Chiclayo por Adriana del Pilar y León Namuche¹³, dicho servicio es el de menor insatisfacción.

Por otra parte, sobre el servicio de Gineco-Obstetricia, también se observan resultados disímiles entre el presente estudio y otros trabajos previos. De las encuestas realizadas, se obtiene que dicho servicio registra un nivel de insatisfacción de 73.8%. No obstante, un estudio de 2009 realizado en el Hospital Aurelio Díaz Ufano de ESSALUD en San Juan de Lurigancho, se evidencia una insatisfacción de solo 29.8%¹⁸. En la misma línea, un estudio realizado en el Hospital de la Solidaridad de Comas durante los años 2011 y 2012 muestra un grado de insatisfacción de 27.4%. De lo anterior, se puede notar que parece existir un menor nivel de insatisfacción en hospitales que no pertenecen al MINSA.¹⁹

En un estudio realizado en Paraguay en el servicio de Gineco – Obstetricia del Hospital Nacional durante el 2018, se obtuvo un 40% de insatisfacción.⁶

En contraste a lo anterior, la dimensión Aspectos Tangibles (81.3%) resulta la dimensión con el mayor grado de insatisfacción en el presente estudio. Ello coincide con lo encontrado en un estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza entre los meses de setiembre de 2013 y febrero de 2014, dicha dimensión registra la mayor insatisfacción con una incidencia de 82%. Además, en el estudio realizada para el Hospital Sergio Bernales de Comas (Lima) en el servicio de cirugía, se encuentra una insatisfacción de 87.2%¹¹. En buena parte del resto de estudios indicados en los antecedentes, esta dimensión se ubica consistentemente entre las tres con mayor nivel de insatisfacción^{14,16,17,20}. Es importante notar que en el presente estudio se encontraron diferencias importantes en el nivel de insatisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles. Por un lado, según servicio, se encuentra que la mayor insatisfacción de dicha dimensión ocurre en Geriatria (88.2%), mientras que el menor en Odontología (61.1%). Asimismo, en el servicio de Gineco-Obstetricia, el de mayor número de atenciones, la insatisfacción asciende a 80.1%. Por otro lado, según nivel educativo, el mayor nivel de insatisfacción de dicha dimensión se observa entre aquellos que sin educación o Analfabetos (91.7%) y los de educación Superior Universitaria (88.1%).

Siguiendo el análisis según dimensiones, la Fiabilidad registra una insatisfacción de 77.3% y es la segunda mayor entre las cinco dimensiones evaluadas en el presente análisis. De manera similar, el estudio realizado en el Hospital Nacional de la Policía Luis N. Sáenz¹⁵, también encuentra que esta dimensión es la segunda más insatisfecha con un valor de 69.9%. Además, trabajo realizado en el Hospital Peruano Cayetano Heredia¹⁰ para la unidad de análisis del servicio de Nefrología indica que dicha dimensión resulta la de mayor insatisfacción. Asimismo, si bien un estudio realizado en el Hospital III de Iquitos¹⁴ registra un nivel de insatisfacción de 31.4% en dicha dimensión, esta resulta la dimensión con mayor insatisfacción. A partir de los encuestados, se encuentra que el nivel de insatisfacción más alto ocurre en el servicio de Pediatría (82.9%), mientras que el más bajo en el servicio de Odontología (62.2%). Asimismo, se encuentra que la mayor insatisfacción se manifiesta entre los que afirmaron ser Analfabetos (90.5%) y los que dijeron tener educación Superior Universitaria (80.0%). Esto resulta consistente con lo

encontrado para la dimensión Aspectos Tangibles, aunque con una incidencia de casi 6% menor.

Por su parte, la dimensión de Capacidad de Respuesta resulta la de menor insatisfacción (68.7%) en el presente estudio. Estos resultados coinciden con un estudio realizado en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Paraguay⁶ durante el 2018, que encuentra que esta dimensión es la menos insatisfecha por sus pacientes. En contraste, en el estudio realizado en el tópico de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza¹², esta dimensión fue la más insatisfecha, aunque con un nivel de incidencia de solo 23.4%. En la misma línea, el estudio realizado en el Hospital Cayetano Heredia¹⁰ también indica que esta dimensión muestra la mayor insatisfacción 80%. Los resultados de la encuesta indican que el servicio de Pediatría (73.2%) registra la mayor insatisfacción en esta dimensión, mientras que Odontología (55.6%) es la menor insatisfecha. Según nivel educativo, la mayor insatisfacción se alcanza entre los Analfabetos (78.1%), mientras que la menor se encuentra entre los de educación Superior Técnica (62.3%).

En cuanto a la dimensión de Seguridad, este estudio encuentra que alcanza un nivel de insatisfacción de 70.8%, con lo cual es la segunda menos insatisfecha. Comparado con los otros estudios revisados en la sección de Antecedentes, esta dimensión se suele ubicar entre las dos dimensiones de menor porcentaje de insatisfacción. En ese sentido, por ejemplo, el estudio realizado en el Centro de Salud Urbano de Villahermosa en Tabasco (México) en 2015⁸, dicha dimensión resulta la menos insatisfecha con un nivel de 60%. De la misma manera, la investigación realizada en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza²⁰ indica un nivel de insatisfacción de 63.9%, con lo cual es la dimensión menos insatisfecha. Adicionalmente, en el análisis realizado en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos¹⁷, esta dimensión es la segunda menor insatisfecha, al tener un 48.2%. El análisis según servicios, muestra que en este estudio el mayor nivel de insatisfacción se alcanza en Medicina Interna (74.0%) y Cardiología (73.8%), mientras que el menor nivel de insatisfacción se registra en Odontología (61.1%). Por otra parte, los encuestados Analfabetos (77.1%) y con educación Primaria (74.4%) presentan el mayor nivel de insatisfacción, mientras que los de Superior Técnica (65.5%) tienen la menor insatisfacción.

Por último, según dimensiones, Empatía muestra una insatisfacción de 73.2%, con lo cual es aquella con el nivel intermedio entre las cinco dimensiones evaluadas. En los estudios

revisados, se observa que suele encontrarse entre las dos dimensiones de menor insatisfacción. En esta dimensión evaluada por este trabajo, se encuentra que el servicio de Pediatría (77.3%) registra la mayor insatisfacción, mientras que Odontología (57.8%) muestra la menor insatisfacción. Por otra parte, los encuestados con educación Superior Universitaria (76.5%) y los Analfabetos (75.0%) presentan el mayor nivel de insatisfacción, mientras que los de Superior Técnica (69.1%) tienen la menor insatisfacción.

El análisis global muestra un nivel de insatisfacción de 74.5%. Este resultado es consistente al compararlo con los estudios revisados en la sección Antecedentes. De los 20 estudios analizados en dicha sección, en 16 de ellos se encontraron valores para la satisfacción global para los servicios de medicina evaluados. En ese sentido, en ocho de los 16, predomina la insatisfacción de los usuarios. Al respecto, resalta una notable coincidencia en los resultados encontrados en este estudio en relación a los que presenta aquel realizado en el servicio de Cirugía para el Hospital Sergio Bernales¹¹ con una muestra razonable de 260 encuestados. En contraste, en los otros ocho estudios, se ha encontrado un nivel de insatisfacción bajo, el cual se ubica en el rango entre 7.8% en el estudio realizado en el Hospital Arzobispo Loayza¹² y 47.8% en el estudio realizado en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Dos de Mayo²⁰. Asimismo, algunos de los trabajos con bajo nivel de insatisfacción cuenta con características que dejan en evidencia un bajo nivel de confianza. Por ejemplo, el estudio llevado a cabo en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza¹² solo considera un tamaño de muestra de 77 encuestados. Sin embargo, según información de SUSALUD, las atenciones mensuales en este servicio ascienden a casi 3,000, por lo que el tamaño mínimo de muestra adecuado resulta 341.

Como se mencionó en la sección Antecedentes, la satisfacción global en el Perú se ha medido a través de la ENSUSALUD, que ha mostrado altos niveles de satisfacción, aunque han sido heterogéneos durante los años 2014, 2015 y 2016. Debido a ello, según el IPE, la poca idoneidad de la encuesta ha significado que se deje de aplicar durante los dos últimos años. En ese sentido, si bien el resultado de este estudio resulta opuesto al encontrado por la ENSUSALUD, es importante aclarar que no serían comparables debido a que una se basa en la encuesta SERVQUAL de 22 pares de preguntas midiendo

expectativas y percepciones, mientras que la otra considera más de 50 preguntas individuales.⁹

El resultado global de la insatisfacción en este estudio, desagregado según principales características, brinda elementos importantes a discutir frente a los resultados de otros estudios revisados. Como se vio en la sección de Resultados, las encuestas indican que, con excepción del nivel educativo Superior Universitaria, cuanto mayor sea el nivel educativo, se observa un menor nivel de insatisfacción. Sin embargo, esto dista de los resultados de los estudios realizados en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral¹⁸ de EsSalud y en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza²⁰. En relación al primerio, los encuestas con nivel educativo de primaria tienen el menor nivel de insatisfacción, mientras que en el segundo se indica se indica que no existiría asociación estadística significativa entre las variables sociodemográficas, incluida el nivel educativo, y la satisfacción global.

Adicionalmente, si bien se observa una mayor insatisfacción entre los encuestado Analfabetos (82.6%) en relación a los de educación Superior Universitaria (77.7%), el análisis según dimensiones muestra que los encuestados del primer grupo valoran con una mayor insatisfacción que los del segundo en las dimensiones Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad. Sin embargo, aquellos con educación Superior Universitaria (76.5%) muestra más insatisfacción que los Analfabetos (75.0%) en la dimensión de Empatía. En esa línea, el mayor nivel de insatisfacción ocurre en Aspectos Tangibles para ambos grupos de encuestados. No obstante, al comparar las dimensiones de menor insatisfacción, resulta que para los Analfabetos es Empatía (75.0%), mientras que para los de educación Superior Universitaria es Capacidad de Respuesta (70.6%). Cabe destacar que esta dimensión es la menos insatisfecha para todos los niveles educativos, excepto para aquellos que reportaron no tener un nivel educativo o ser Analfabetos.

Por otra parte, es interesante notar que si bien Capacidad de Respuesta (68.7%) es la dimensión menos insatisfecha, esta se encuentra muy cerca de la dimensión Seguridad (70.8%). Para entender esta diferencia, es posible observar los resultados de las preguntas individuales. Así, se puede notar que ambas dimensiones están compuestas por cuatro preguntas. Por un lado, para Capacidad de Respuesta, las preguntas P10 y P13 muestran niveles de insatisfacción entre 51.1% y 54.1%, mientras que, para Seguridad, las

preguntas P14 y P17, registran una insatisfacción de entre 51.1% y 51.9%. De lo anterior, se desprende que las otras preguntas de cada dimensión explicarían la diferencia en la insatisfacción de estas dimensiones. Consistentemente, en Capacidad de Respuesta, las preguntas P11 y P12 tienen un nivel de insatisfacción de entre 84.2% y 85.5%, mientras que, en Seguridad, las preguntas P15 y P16 tienen una insatisfacción de entre 89.6% y 90.7%. Por consiguiente, la principal diferencia, en términos estadísticos para el menor nivel de insatisfacción al nivel de dimensiones, parte de las preguntas P11 y P12, las cuales hacen referencia a que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención y que el médico le haya brindado el tiempo necesario para contestar dudas y preguntas sobre su problema de salud, respectivamente.

Similar al análisis realizado en el párrafo anterior para tratar de entender la principal diferencia entre las dimensiones menos insatisfechas, es posible ensayar un ejercicio para las dimensiones más insatisfechas. En ese sentido, se tiene que Aspectos Tangibles, compuesta por cuatro preguntas, muestra dos de ellas, las preguntas P3 y P4, tienen un nivel de insatisfacción entre 86.9% y 91.5%, mientras que las otras dos, P1 y P2, registran valores de entre 70.5% y 76.2%. Por otra parte, en la dimensión Fiabilidad, compuesta por cinco preguntas, se tiene que dos de ellas, P7 y P8, tienen una insatisfacción de 91.0%, mientras que otras dos, P5 y P6, tienen un nivel de insatisfacción de entre 69.4% y 70.5%, con lo que la última pregunta, P9, registra una insatisfacción de 64.8%. Con ello, se tiene que la principal diferencia, en términos estadísticos para el menor nivel de insatisfacción de la dimensión Fiabilidad es la pregunta P9, relacionada a la atención rápida en Farmacia.

Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La muestra del estudio estuvo conformada por 366 pacientes que acudieron a consulta externa del HNSEB durante el mes de diciembre 2018. El 60.9% fueron mujeres, 61.7% tiene entre 24 y 54 años y el 67.5% tienen únicamente educación primaria o secundaria. Asimismo, el 53.6% fueron usuarios, el 56.6% indicaron ser pacientes continuadores y el 72.1% se atendieron bajo la cobertura del SIS.

Los encuestados tuvieron una expectativa promedio de 5.62 puntos y una percepción de 4.36. Con ello, se obtiene un nivel de insatisfacción de 74.4%. Al ser mayor a 60%, se desprende que el HNSEB presenta el reto de mejorar la atención integral. Según servicios médicos, Pediatría (77.3%) y Geriatria (77.0%) presentan los niveles más altos de insatisfacción, seguidos de cerca por Cardiología (75.3%). Por último, el servicio de Odontología (59.6%) presenta el menor nivel de insatisfacción.

En la dimensión Aspectos Tangibles, la insatisfacción fue de 81.3%, el valor más alto. En esta dimensión, la pregunta P3 (atención respetando la programación y el orden de llegada) muestra el nivel de insatisfacción más alto con 91.5%. Por otra parte, la pregunta P2 (que la atención se realice en el horario programado) muestran el nivel más bajo de insatisfacción (70.5%). Así, se infiere un mayor problema sobre el respeto de la programación y el orden de llegada que la atención realizada por médico en el horario programado. Sin embargo, es importante recordar que ambos resultados muestran un alto nivel de insatisfacción.

Por otra parte, la dimensión Fiabilidad presenta el segundo mayor nivel de insatisfacción con un valor de 77.3%. En esta dimensión, las preguntas P7 (rapidez en la atención de laboratorio) y P8 (rapidez en la atención de exámenes radiológicos) presentan un nivel de insatisfacción 91.0% y son los más altos. Por otra parte, la P5 (disponibilidad y facilidad en la obtención de citas) es la de menor insatisfacción con un valor de 69.4%. De lo anterior, es posible deducir que la obtención de citas parece ser un menor problema que la atención rápida para la toma de exámenes de laboratorio y radiológicos.

La dimensión de Capacidad de Respuesta es la que presenta el menor nivel de insatisfacción con un valor de 68.7%. Por un lado, las preguntas P11 (que el médico le realice un examen médico completo y minucioso) y P12 (que el médico le brinde el tiempo suficiente para contestar dudas o preguntas) tiene un nivel de insatisfacción cercano a 85%. Por otra parte, las preguntas P10 (que se respete su privacidad durante la consulta) y P13 (que el médico le inspire confianza) evidencian un nivel de insatisfacción un poco mayor al 50%. De lo anterior, se desprende que los encuestados encontrarían un mayor problema con las características relacionadas a una consulta adecuada tanto en evaluación como en la duración.

En la dimensión Seguridad se encontró un nivel de insatisfacción de 70.8%, la segunda menor después de Capacidad de Respuesta. Por un lado, las preguntas P15 (interés del médico por solucionar el problema de salud) y P16 (comprensión sobre la explicación del problema de salud) presentan un nivel de insatisfacción de casi 90%. Por otro lado, las preguntas P14 (atención amable, respetuosa y paciente del personal de consulta) y P17 (entendimiento del médico sobre el tratamiento a recibir) muestran un nivel de insatisfacción cercano a 50%. A partir de ello, es posible entender un mayor problema con el interés del médico y el entendimiento de sus indicaciones, que con su amabilidad y la comprensión de la información del tratamiento.

Finalmente, la dimensión Empatía registra una insatisfacción de 73.2%. Dos de las cinco preguntas, P19 (carteles, letreros y flechas adecuados) y P20 (disponibilidad de personal para informar y orientar) muestran un nivel de insatisfacción superior a 90%. Sin embargo, otras dos, P21 (disponibilidad de equipos y materiales) y P22 (limpieza y comodidad de consultorio y sala de espera) registran un nivel de insatisfacción de poco más de 60%. Por último, la pregunta P18 (comprensión sobre procedimientos o análisis a realizar) tiene una insatisfacción de solo 54.1%. Considerando lo anterior, el problema menos importante sería la comprensión de los procedimientos o exámenes a realizar, mientras que la señalización y orientación de la infraestructura y del personal generaría una mayor preocupación.

5.2 Recomendaciones

A partir de la información recabada durante el desarrollo del presente estudio, se ha podido evidenciar algunos aspectos que, de corregirse, podrían significar una reducción en los niveles de insatisfacción de los pacientes del HNSEB.

En primer lugar, sobre la dimensión Aspectos Tangibles, cabe destacar que la mayor insatisfacción se evidenció acerca del respeto de la programación y el orden de llegada. Al mismo tiempo, se encontró que el menor nivel de insatisfacción se encontró sobre la atención en el horario programado. Tal como se dictó previamente, lo anterior no resulta una inconsistencia dado que ambas variables presentan altos valores de insatisfacción. En ese sentido, se recomienda prestar atención tanto a la programación de las citas como sobre el mecanismo para asegurar el orden en el acceso de los pacientes.

En segundo lugar, en la dimensión Fiabilidad se encontró que los niveles más altos de insatisfacción están relacionados a la atención en los exámenes de laboratorio y radiológicos. En ese sentido, se recomienda la mejorar la gestión del equipamiento disponible para asegurar un servicio óptimo. Para ello, sin embargo, no hace falta necesariamente la compra de nuevos equipos. En realidad, se podría hacer incidencia en atender de manera oportuna los requerimientos de mantenimiento de los equipos en funcionamiento y poner al día los averiados.

Una tercera recomendación estaría relacionada a las dimensiones Capacidad de Respuesta y Seguridad. Sobre la primera, el mayor nivel de insatisfacción se evidenció sobre la realización del examen físico completo y minucioso y del tiempo necesario para resolver consultas. Asimismo, sobre la segunda, se encontró que la mayor insatisfacción se relacionaba al interés del médico en solucionar los problemas de salud y la comprensión del mismo. Frente a ello, cabe recordar que la población a atender se caracteriza por tener un nivel de educación bajo, ya que casi dos tercios de los encuestados solo cuenta con educación primaria o secundaria. Así, sería recomendable generar una mayor sensibilidad entre el personal de salud, principalmente médico, para lograr una mayor empatía con la demanda de los pacientes bajo atención.

Otra recomendación nace a partir de la evaluación de la dimensión Empatía, en la cual las principales insatisfacciones están relacionadas a la señalización de la infraestructura física del Hospital, así como, del personal de salud. En ese sentido, sería importante seguir

y promocionar el plan de señalización que, por ley, el Hospital ha reportado ante el INDECI y la Municipalidad de Comas. Adicionalmente, frente a la atención del personal de salud, se podría promover un mayor asertividad del personal orientados a la satisfacción de los pacientes y sus acompañantes.

El conjunto de las recomendaciones antes mencionadas requiere de un constante monitoreo y evaluación, en la medida de que las encuestas SERVQUAL se basan en la expectativa y percepción de los encuestados, que resulta en información subjetiva. En ese sentido, la última recomendación del presente estudio se basa en continuar con la ejecución de encuestas anuales que permitan medir el avance en la insatisfacción sobre la atención del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Este instrumento también permitiría identificar si las mejoras que se realicen en dicho hospital, producto de la programación del mismo o derivadas a partir de estudio, han tenido un impacto positivo, negativo o neutro.

Bibliografía

- Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima – Perú. 2011
- Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad. Lima – Perú. 2012.
- Albina Maldonado. Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013. La Paz. Bolivia. 2014
- Mendes, Isabel Amélia Costa; Trevizan, Maria Auxiliadora; de Godoy. Expectations and perceptions of clients concerning the quality of care provided at a Brazilian hospital facility. Brasil. Appl Nurs Res; 39: 211-216, 2018 Feb
- Silva C. Amanda, Ribeiro de Gusmão Filho, Arruda V. Suely, Loula S. Rosana, Rosendo da Silva R., Batista Dos Santos Ana. Evaluación de la calidad de los servicios de cuidados intensivos en la salud materna infantil. Online Brazilian Journal of Nursing, Vol 12, No 2 (2011)
- Vázquez Molas Gladys Alba, Alvarenga Ferreira Nadia Beatriz, Araujo Fretes Diego Armando, Cabañas Cristaldo José David, Mareco Caballero Nora Alejandra, Orrego Martínez Luis Felipe. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. 2018 Dic [citado 2019 Feb 02] ; 10(2): 39-57.
- Cabrera Arana Gustavo; Bello Parías León; Londoño Pimienta Jaime. Calidad percibida por usuarios de hospitales del programa de reestructuración de redes de servicios de salud de Colombia. Red de salud Pública. Colombia 2008
- Rodolfo Gerónimo-Carrillo, Landys Guzmán-Cejas, Lorena Magaña-Olán, Karla Celene, Ramos-Rendón. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista Salud Quintana Roo. México 2016. Volumen 9 No. 35 septiembre - diciembre 2016 / enero - abril p. 11-15
- Instituto Peruano de Economía. Reforma del Sistema de Salud en el Perú. Lima – Perú. 2018.
- Carolina Lise Navarro Gonzales. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH. Lima – Perú. 2016.

Christian Gustavo Alayo Sirlupu. Calidad de atención en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Sergio Bernales 2015. Lima – Perú. 2015

Elizabeth Angela Huerta Medina. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Lima -Perú. 2015.

Adriana del Pilar, León Namuche. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú. Chiclayo. 2016

Infantes Gómez, Francisco Mercedes. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Rev. peru. med. integr; 2(2): 133-139, 2017. tab, graf

Giovanna Rivera. Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. Rev. Diagnóstico. Lima – Perú. 2015

Lujan Donayre Jesús. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima; 2011.

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 período febrero-mayo 2013. Lima. 2013.

Pizarro Sánchez, Elizabeth Mirella. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco-obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSALUD - 2009. Rev Per Obst Enf., ene. / jun. 2010, vol.6, no.1, p.2-9. ISSN 1816-7713.

Zamora Chávez, Sara Carolina. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria, 2011 y 2012. Horiz. méd. (Impresa); 16(1): 38-47, Ene.-Mar.2016. tab, ilus Artículo en Español | LILACS | ID: lil-786519

Walter Michael Ninamango Vicuña. 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. Tesis para optar el grado de médico. UNMSM. 2014

Marisa Cabrera Moreso. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Disponible en: Cybertesis URP: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/449>

Violeta Mercedes Rojas Espinoza. Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central. Junio 2016. Disponible en: Cybertesis URP: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/966>

María M. Zárate López, Consuelo Luna Muñoz, José G. Negrón Rodríguez, Lucy E. Correa López. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un Hospital Nacional de Policías. [Artículo Original].2018;18(2):43-50. DOI 10.25176/RFMH.v18.n2.1285

Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q.* 1966; 44:166-203

Rosa Suñol. *Revista Calidad Asistencial.* España 2001; 16:S6-S7

Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? *La calidad total en acción.* Barcelona: Folio S.A; 1994. p. 17-33.

Donabedian A. The quality of medical care. *Science.* 1978; 200:856-64.

Ministerio de Salud del Perú. Documento Técnico: Sistema de Gestión de calidad, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud” – 2010

Ministerio de Salud del Perú. “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud”. Dirección General de Salud de las personas. Dirección de garantía de la calidad y acreditación. Lima-Perú. 2002

Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. Propuesta del Plan Estratégico 2008 – 2012. 2007 octubre; Perú. 2007.

Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill; 4ta Edición 2011. pp. 166.

Deming WE. A qualidades e a consumidor. En *qualidades: A revolução da Administração.* Rio de Janeiro. Editora Marques Saravia S.A. 1990.

Ishikawa K. ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma. 1996.

Duque Oliva, Edison Jair, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea]* 2005, 15 (enero-junio) : [Fecha de consulta: 31 de enero de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>> ISSN 0121-5051.

De la Cruz Vargas JA, Correa López LE, Alatrística Gutierrez de Bambaren M de S, Sanchez Carlessi H, Luna Muñoz C, Loo Valverde M, et al. Promoviendo la investigación en estudiantes de Medicina y elevando la producción científica en las universidades: experiencia del Curso de Taller de Titulación por Tesis. *Educ. Médica [internet].* 2 de

agosto de 2018 [citado 16 de enero de 2019]. Disponible en
<http://www.Sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318302122>

INEI. Lima. Inei. 2017 [internet] [consultado 02 feb 2019] Disponible en:
<http://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>

Anexos

ANEXO A

ANEXO N°1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS <i>(Generales y específicos)</i>	HIPÓTESIS <i>(Alternas y nulas)</i>	VARIABLES	INDICADORES
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención de salud en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el mes de diciembre del 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de la atención de salud en el servicio de consultorio externo hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el mes de diciembre 2018</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <p>*Conocer el grado de Fiabilidad al medir la satisfacción de la atención de salud de consultorio externo durante agosto 2018 en el hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>*Determinar el grado de Capacidad de Respuesta al medir la satisfacción de la atención de salud de consultorio externo durante diciembre 2018 en el hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p>	<p>Ho: la satisfacción del usuario de los pacientes que acudieron a consulta externa del Hospital Nacional Sergio E, Bernales durante diciembre 2018 no está relacionados con las dimensiones evaluadas percibidas por los usuarios.</p> <p>Ha: La satisfacción del usuario de los pacientes que acudieron a consulta externa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el mes de diciembre 2018 está relacionados con las</p>	<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Aspectos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>1 - 7</p> <p>1 - 7</p>

	<p>*Conocer el grado de Seguridad al medir la satisfacción de la atención de salud de consultorio externo durante diciembre 2018 en el hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>*Determinar el grado de Empatía al medir la satisfacción de la atención de salud de consultorio externo durante diciembre 2018 en el hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>*Determinar el grado de Aspectos Tangibles al medir la satisfacción de la atención de salud de consultorio externo durante diciembre 2018 en el hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p>	<p>dimensiones evaluadas percibidas por los usuarios</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>1 - 7</p> <p>1 - 7</p> <p>1 - 7</p>
--	---	--	---	---

--	--	--	--	--

Anexo N°2. Operalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE Y RELACIÓN NATURAL	CATEGORÍA O UNIDAD
Edad	Números de años del usuario o acompañante al momento de ser encuestado	Número de años	Razón Discreta	Independiente Cuantitativa	Años cumplidos
Sexo	Género orgánico	Género observado	Nominal Dicotómica	Independiente Cualitativa	Femenino Masculino
Grado de Instrucción	Nivel de estudio realizado	Nivel de estudio realizado	Nominal Politómica	Independiente Cualitativa	Analfabeto Primaria Secundaria Sup. Técnico Sup. Universitario
Tipo de usuario	Tipo de usuario en el momento de la consulta		Nominal Dicotómica	Independiente Cualitativa	Nuevo Continuador
Tipo de seguro	Tipo de Aseguramiento que posee el usuario.		Nominal Politómica	Independiente Cualitativa	SIS SOAT Particular
Aspecto Tangibles	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, relacionados con las condiciones y la apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal, material de	Ítem del 1 al 4	Nominal Politómica	Dependiente Cuantitativa	1-7

	comunicación, limpieza y comodidad.				
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Ítem del 5 al 9	Nominal Politémica	Dependiente Cuantitativa	1-7
Capacidad de Respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda	Ítem del 10 al 13	Nominal Politémica	Dependiente Cuantitativa	1-7
Seguridad	Que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Ítem del 14 al 17	Nominal Politémica	Dependiente Cuantitativa	1-7
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y atender adecuadamente la necesidad de otro.	Ítem del 18 al 22	Nominal Politémica	Dependiente Cuantitativa	1-7

ANEXO N°3. Instrumento de recolección de datos

		N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		
Nombre del Encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha: ____ / ____ / ____		
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del Encuestado	Usuario <input type="checkbox"/>	Acompañante: <input type="checkbox"/>
Edad del Encuestado		
Sexo	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
Grado de instrucción	Ninguno <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>
	Analfabeto <input type="checkbox"/>	Técnico Superior <input type="checkbox"/>
	Primaria <input type="checkbox"/>	Universitario <input type="checkbox"/>
Tipo de Usuario	Nuevo <input type="checkbox"/>	Continuador <input type="checkbox"/>
Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS <input type="checkbox"/>	Particular <input type="checkbox"/>

	SOAT <input type="checkbox"/>
Servicio donde fue atendido	<hr/>
Personal que realizó la atención	Médico <input type="checkbox"/> Odontólogo <input type="checkbox"/> Obstetra <input type="checkbox"/> Enfermera <input type="checkbox"/>

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?							

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							

Anexo N°4. Percepción y expectativa según servicio de atención de consulta externa

SERV.	DIMENSIONES	EXPECTATIVA (promedio)	PERCEPCIÓN (promedio)	SATISFACCIÓN (%)	INSATISFACCIÓN (%)	TOTAL
PEDIATRÍA	Asp. Tangibles	5.38	3.80	15.9%	84.1%	100%
	Fiabilidad	5.41	3.82	17.1%	82.9%	100%
	Capacidad de respuesta	5.42	4.41	26.8%	73.2%	100%
	Seguridad	5.34	4.12	32.6%	67.4%	100%
	Empatía	5.45	4.22	22.7%	77.3%	100%
	TOTAL	5.40	4.07	22.7%	77.3%	100%
GERIATRÍA	Asp. Tangibles	5.28	3.57	11.8%	88.2%	100%
	Fiabilidad	5.36	3.67	18.8%	81.2%	100%
	Capacidad de respuesta	5.15	4.31	30.9%	69.1%	100%
	Seguridad	5.32	3.91	27.9%	72.1%	100%
	Empatía	5.29	4.08	25.9%	74.1%	100%
	TOTAL	5.29	3.91	23.0%	77.0%	100%
CARDIOLOGÍA	Asp. Tangibles	5.71	4.13	15.0%	85.0%	100%
	Fiabilidad	5.64	4.10	22.0%	78.0%	100%
	Capacidad de respuesta	5.59	4.68	33.8%	66.3%	100%
	Seguridad	5.53	4.28	26.3%	73.8%	100%
	Empatía	5.72	4.54	26.5%	73.5%	100%

	TOTAL	5.64	4.34	24.7%	75.3%	100%
GINECO-OBSTETRICIA	Asp. Tangibles	5.71	4.18	19.3%	80.7%	100%
	Fiabilidad	5.60	4.20	24.0%	76.0%	100%
	Capacidad de respuesta	5.56	4.62	33.4%	66.6%	100%
	Seguridad	5.69	4.36	27.7%	72.3%	100%
	Empatía	5.70	4.55	27.1%	72.9%	100%
	TOTAL	5.65	4.38	26.2%	73.8%	100%
MEDICINA INTERNA	Asp. Tangibles	5.90	4.45	22.0%	78.0%	100%
	Fiabilidad	5.84	4.41	24.3%	75.7%	100%
	Capacidad de respuesta	5.91	4.91	29.1%	70.9%	100%
	Seguridad	5.81	4.51	26.0%	74.0%	100%
	Empatía	5.90	4.79	30.0%	70.0%	100%
	TOTAL	5.87	4.61	26.4%	73.6%	100%
GASTROENTEROLOGÍA	Asp. Tangibles	5.43	4.01	19.1%	80.9%	100%
	Fiabilidad	5.37	4.18	27.1%	72.9%	100%
	Capacidad de respuesta	5.38	4.50	33.8%	66.2%	100%
	Seguridad	5.35	4.29	33.8%	66.2%	100%
	Empatía	5.46	4.38	25.9%	74.1%	100%
	TOTAL	5.40	4.27	27.8%	72.2%	100%
ODONTOLOGÍA	Asp. Tangibles	6.67	5.81	38.9%	61.1%	100%
	Fiabilidad	6.67	5.60	37.8%	62.2%	100%

Capacidad de respuesta	6.61	6.00	44.4%	55.6%	100%
Seguridad	6.53	5.78	38.9%	61.1%	100%
Empatía	6.64	5.96	42.2%	57.8%	100%
TOTAL	6.63	5.82	40.4%	59.6%	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Anexo N°5. Distribución del grado de insatisfacción, percepción y expectativa de acuerdo a nivel educativo y dimensión

NIVEL EDUC.	DIMENSIONES	EXPECTATIVA (promedio)	PERCEPCIÓN (promedio)	SATISFACCIÓN (%)	INSATISFACCIÓN (%)	TOTAL
ANALFABETOS	Aspectos tangibles	5.11	2.98	8.3%	91.7%	100%
	Fiabilidad	5.13	3.06	9.2%	90.8%	100%
	Capacidad de respuesta	5.23	3.99	21.9%	78.1%	100%
	Seguridad	5.11	3.72	22.9%	77.1%	100%
	Empatía	4.96	3.70	25.0%	75.0%	100%
	TOTAL	5.10	3.48	17.4%	82.6%	100%
PRIMARIA	Aspectos tangibles	5.91	4.58	22.6%	77.4%	100%

	Fiabilidad	5.89	4.56	20.7%	79.3%	100%
	Capacidad de respuesta	5.87	4.92	30.8%	69.2%	100%
	Seguridad	5.74	4.52	25.6%	74.4%	100%
	Empatía	5.95	4.79	25.9%	74.1%	100%
	TOTAL	5.88	4.67	24.9%	75.1%	100%
SECUNDARIA	Aspectos tangibles	5.68	4.23	19.7%	80.3%	100%
	Fiabilidad	5.61	4.24	25.1%	74.9%	100%
	Capacidad de respuesta	5.59	4.66	31.2%	68.8%	100%
	Seguridad	5.64	4.39	30.6%	69.4%	100%
	Empatía	5.71	4.60	27.0%	73.0%	100%
	TOTAL	5.65	4.42	26.7%	73.3%	100%
TÉCNICA	Aspectos tangibles	5.51	4.01	81.1%	80.5%	100%
	Fiabilidad	5.44	4.00	77.8%	73.8%	100%
	Capacidad de respuesta	5.46	4.62	68.2%	62.3%	100%
	Seguridad	5.44	4.30	73.6%	65.5%	100%
	Empatía	5.50	4.44	75.7%	69.1%	100%
	TOTAL	5.47	4.27	75.4%	70.3%	100%

UNIVERSITARIA	Aspectos tangibles	5.56	3.72	11.9%	88.1%	100%
	Fiabilidad	5.50	3.84	20.0%	80.0%	100%
	Capacidad de respuesta	5.43	4.48	29.4%	70.6%	100%
	Seguridad	5.56	4.16	26.9%	73.1%	100%
	Empatía	5.57	4.26	23.5%	76.5%	100%
	TOTAL	5.52	4.09	22.3%	77.7%	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos

ANEXO B

ANEXO N°1. Acta de aprobación del Proyecto de Tesis

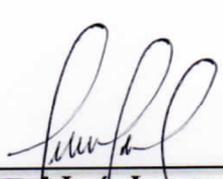


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
MANUEL HUAMÁN GUERRERO
Oficina de Grados y Títulos

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Los miembros que firman la presente acta en relación al Proyecto de Tesis “GRADO DE SATISFACCION DE LA ATENCION DE SALUD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA. HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AGOSTO 2018”, que presenta la Srta. Alicia Ximena Francia Malpartida, para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, declaran que el referido proyecto cumple con los requisitos correspondientes, tanto en forma como en fondo; indicando que se proceda con la ejecución del mismo.

En fe de lo cual firman los siguientes docentes:



Dr. Manuel Jesús Loayza Alarico
ASESOR



Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas
DIRECTOR DEL CURSO-TALLER

Lima, 05 de Julio 2018

ANEXO N°2. Carta de Compromiso del Asesor

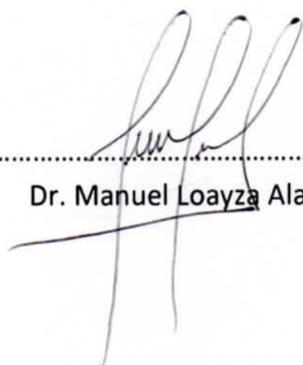
Carta compromiso del Asesor de Tesis

Por la presente acepto el compromiso para desempeñarme como asesor de tesis de estudiante de Medicina Humana: Alicia Ximena Francia Malpartida

Me comprometo a:

1. Seguir los lineamientos y objetivos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Medicina Humana- URP, capítulo V sobre el Proyecto de Tesis.
2. Respetar los lineamientos y políticas establecidos por la Facultad de Medicina Humana y el INICIB, así como al Jurado de Tesis designado por ellos.
3. Propiciar el respeto entre el estudiante, Director de Tesis, Asesores y Jurados de Tesis.
4. Considerar **6 meses como tiempo máximo** para concluir en su totalidad la tesis, motivando a l estudiante a finalizar y sustentar oportunamente.
5. Cumplir los principios éticos que correspondan a un proyecto de investigación científica y con la tesis.
6. Guiar, supervisar y ayudar en el desarrollo del proyecto de tesis brindando asesoramiento para superar los puntos críticos o no claros.
7. Revisar el trabajo escrito final del estudiante y que cumplan con la metodología establecida.
8. Asesorar al estudiante para la presentación de su información ante el jurado del examen profesional.
9. Atender de manera cordial y respetuosa a los alumnos.

ATENTAMENTE



.....
Dr. Manuel Loayza Alarico

Lima, 05 de julio de 2018

ANEXO N°3. Carta de registro del Secretario Académico



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 040-2016-SUNEDU/CD

Facultad de Medicina Humana
Manuel Huamán Guerrero

Oficio N° 1974-2018-FMH-D

Lima, 20 de julio de 2018

Señorita
ALICIA XIMENA FRANCIA MALPARTIDA
Presente.-

ASUNTO: Aprobación del Proyecto de Tesis

De mi consideración:

Me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que el Proyecto de Tesis "**GRADO DE SATISFACCION DE LA ATENCION DE SALUD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA. HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES AGOSTO 2018**", presentando ante la Facultad de Medicina Humana para optar el Título Profesional de Médico Cirujano ha sido aprobado por el Consejo de Facultad en sesión de fecha jueves 19 de julio del 2018.

Por lo tanto queda usted expedita con la finalidad de que prosiga con la ejecución del mismo, teniendo en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos.

Sin otro particular,

Atentamente,



Hilda Jurupe Chico
Dra. Hilda Jurupe Chico
Secretaria Académica

c.c.: Oficina de Grados y Títulos.

"Formamos seres humanos para una cultura de Paz"

Av. Benavides 5440 - Urb. Las Gardenias - Surco | Central: 708-0000
Apartado postal 1801, Lima 33 - Perú | Anexo: 6010
Email: dec.medicina@urp.pe - www.urp.edu.pe/medicina | Telefax: 708-0106

ANEXO N°4. Carta de Aceptación de la Sede Hospitalaria



PERU

MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

OFICINA DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACION

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

MEMO N°. 438 -2018-OF-ADEI-HSEB

A : **Srta. Alicia Ximena FRANCIA MALPARTIDA**
Asunto : Autorización para aplicación de Instrumento de Proyecto de Tesis
Referencia : Solicitud presentada el 10 de Octubre del 2018
Fecha : **17 OCT 2018**

Mediante el presente me dirijo a usted, para dar respuesta al documento de la referencia y comunicarle que esta Jefatura luego de revisar su Trabajo de Investigación Titulado: "**Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales - Agosto, 2018**".

Esta Oficina aprueba su Proyecto de Investigación para la aplicación del Instrumento.

Atentamente,

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
DR. OSCAR OTOYA PETIT
C.M.P. N° 18131 - R.N.E. 8929
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

C. c
Archivo
OOOP/Sofia

ANEXO N°5. Acta de Aprobación del Borrador de Tesis



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMNA
Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas
Oficina de Grados y Títulos

FORMAMOS SERES HUMANOS PARA UNA CULTURA DE PAZ

ACTA DE APROBACIÓN DEL BORRADOR DE TESIS

Los abajo firmantes, director/asesor y miembros del Jurado de la Tesis titulada “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA. HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES DICIEMBRE 2018”, que presenta la Señorita ALICIA XIMENA FRANCIA MALPARTIDA para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, dejan constancia de haber revisado el borrador de tesis correspondiente, declarando que este se halla conforme, reuniendo los requisitos en lo que respecta a la forma y al fondo.

Por lo tanto, consideramos que el borrador de tesis se halla expedito para la impresión, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos, y ha sido revisado con el software Turnitin, quedando atentos a la citación que fija día, hora y lugar, para la sustentación correspondiente.

En fe de lo cual firman los miembros del Jurado de Tesis:


Mg. LUCY CORREA LÓPEZ
PRESIDENTE


Dr. ROBERTO ROMERO
MIEMBRO


Dra. MARÍA ALBA RODRIGUEZ
MIEMBRO


Dr Jhony De La Cruz Vargas
Director de Tesis


Asesor de Tesis
Dr. Manuel Loayza Alarico

Lima, 15 de febrero del 2019

ANEXO N°6. Índice de Similitud (Turnitin)

Grado de satisfacción de la atención de salud en el servicio de consulta externa. Hospital Sergio E. Bernales Diciembre 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.rpmi.pe Fuente de Internet	1%
7	www.paho.org Fuente de Internet	1%

ANEXO N°7. Certificado de Asistencia al Curso de Taller



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
MANUEL HUAMÁN GUERRERO

IV CURSO TALLER PARA LA TITULACIÓN POR TESIS

CERTIFICADO

Por el presente se deja constancia que la Srta.

FRANCIA MALPARTIDA ALICIA XIMENA

Ha cumplido con los requerimientos del curso-taller para la Titulación por Tesis, durante los meses de Junio, Julio, Agosto y Setiembre del presente año, con la finalidad de desarrollar el proyecto de Tesis, así como la culminación del mismo, siendo el Título de la Tesis:

“GRADO DE SATISFACCION DE LA ATENCION DE SALUD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA. HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AGOSTO 2018”

Por lo tanto, se extiende el presente certificado con valor curricular de **06 créditos académicos**, de acuerdo a artículo 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Medicina Humana (aprobado mediante Acuerdo de Consejo Universitario N° 2717-2015), considerándosele apta para la sustentación de tesis respectiva.

Lima, 04 de octubre de 2018



[Firma]
Dra. De La Cruz Vargas
Directora del Curso Taller



[Firma]
Dra. María del Socorro Matista Gutiérrez Vda. de Bañbarén
Decana