

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Percepción de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del usuario
externo del Hospital de Apoyo II - 2 Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Ojeda Gallo, Rina Jenny Catherine

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar

Código ORCID - 000 000244788894

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Percepción de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del usuario de consultorios externos y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

por Rina Jenny Catherine Ojeda Gallo

Fecha de entrega: 19-ene-2021 12:26p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1490171431

Nombre del archivo: TURNITING_RINA_OJEDA_GALLO_1.docx (600.92K)

Total de palabras: 17872

Total de caracteres: 91745

1. PALABRAS CLAVE

Tema : Calidad y Satisfacción del usuario

Especialidad : Administración

Topic : Quality and User Satisfaction

Specialty : Administration

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub área	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD área	5. Social Sciences
Sub área	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management

2. TÍTULO

Percepción de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del usuario de consultorios externos y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Perception of the quality of health services and user satisfaction of outpatient and emergency clinics at the Support Hospital II-2 Sullana

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito describir la influencia de la calidad de los servicios de la salud del Hospital de Apoyo II-2 Sullana percibidos por el Usuario Externo y de emergencia, frente a su nivel de satisfacción en el período octubre-noviembre 2014, el mismo que correspondió a un estudio, y transversal ya que la recolección de datos fue en un solo momento en un tiempo único.

Se utilizó la técnica de la entrevista donde se aplicó un cuestionario para conocer los datos generales, un cuestionario para conocer las expectativas y otros cuestionarios para conocer las percepciones de los usuarios externos y de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, los mismos que se aplicaron con el fin de recoger los datos generales y específicos considerados en el presente estudio; asimismo dieron a conocer que existen una brechas donde en su mayoría son mayores las expectativas que las percepciones de los usuarios, como es el caso; que en las expectativas se establece en un 2.63% totalmente insatisfecho que el personal de informes oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención; en un 8.42% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 71.05% totalmente satisfecho; mientras que en las percepciones encontramos en un 25.79% insatisfecho, esto debido a que dichos usuarios no han recibido una orientación básica sobre los procedimientos a seguir en una prestación de salud lo que revela que en la práctica se contrasta dicho valor al no existir un área de orientación al usuario y esto hace que el usuario al llegar al establecimiento de salud y ante su desorientación consulta al vigilante, al personal técnico de paso y/o trabajador administrativo que interactúa a su paso, pero sin llegar a tener una adecuada información sobre la cual requiere; lo que hace que exista una brecha en que las expectativas son mayores que las percepciones.

Por lo que recomendamos realizar un programa de capacitación, dirigido al personal que labora en consultorios externos y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana para que brinde un servicio de calidad y los usuarios se sientan satisfechos.

Palabras claves: Calidad y Satisfacción del usuario

4. ABSTRACT

The purpose of this final research report was to describe the influence of the quality of the health services of the Hospital de Apoyo II-2 Sullana perceived by the External User and emergency, compared to their level of satisfaction in the period October-November 2014, the same that corresponded to a study, and cross-sectional because the data collection was in a single moment in a single time.

The interview technique was used where a questionnaire was applied to know the general data, a questionnaire to know the expectations and other questionnaires to know the perceptions of the external and emergency users of the Hospital de Apoyo II-2 Sullana, the same as they were applied in order to collect the general and specific data considered in the present study; They also revealed that there are gaps where most of the expectations are higher than the perceptions of the users, as is the case; that in the expectations it is established in a 2.63% totally dissatisfied that the information personnel guide and explain clearly and adequately the steps or procedures for the attention; in 8.42% neither satisfied nor dissatisfied, in 17.89% satisfied and in 71.05% totally satisfied; while in the perceptions we find 25.79% dissatisfied, this due to the fact that said users have not received a basic orientation on the procedures to follow in a health service, which reveals that in practice this value is contrasted since there is no area of orientation to the user and this means that the user when arriving at the health establishment and before his disorientation consults the guard, the technical personnel of passage and / or administrative worker who interacts in his path, but without having adequate information about the which one requires; which makes there is a gap in which expectations are greater than perceptions.

For this reason, we recommend carrying out a training program, aimed at staff working in external and emergency clinics at the Sullana II-2 Support Hospital to provide quality service and users to feel satisfied.

Keywords: Quality and User Satisfaction

5. INTRODUCCIÓN

5.1. Antecedentes y fundamentación científica.

Antecedentes

En las últimas décadas del siglo XX en la mayor parte del orbe, se produjeron transformaciones sociales y económicas que ha generado cambios en la salud de las personas, asimismo, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente, como veremos en las siguientes investigaciones:

Bustamante y Ordenes (2003), en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios, cuyo objetivo fue analizar cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios prestados por el Hospital Regional de Valdivia y el nivel de satisfacción referido a los mismos, llegando a la conclusión que los usuarios perciben que los servicios que entrega el hospital están orientados hacia la satisfacción de ellos y hacia la solución de sus problemas de salud y en cuanto a relación dimensión, calidad de atención relacionada con las capacidades y competencias del personal y el trato otorgado a usuarios, los cuales son percibidos positivamente por parte de los usuarios, destacándose principalmente la percepción de buen trato que otorgan en su atención los médicos hacia sus pacientes; además de la claridad y precisión sobre el diagnóstico o tratamiento a seguir por los pacientes.

Morales (2009), en su estudio sobre la satisfacción de los pacientes y atención de enfermería, planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería; concluyendo que en su gran mayoría los pacientes manifiestan sentir agrado

con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento, y en cuanto a las características socio – demográficas fue predominio femenino con un rango de edades de 20 y 30 años, nivel de escolaridad primaria.

Osorto (2010), en referencia a su investigación de satisfacción de usuarios, cuyo objetivo fue valorar el grado de satisfacción que tienen los usuarios externos de el IHSS de la regional departamento de el Paraíso, los cuales son atendidos por los servicios subrogados de emergencia, brindados por el hospital y clínicas San Lucas en la ciudad Danli, Honduras, en los meses julio – octubre 2009, concluyen que el 71% de los entrevistados afirman que hay buena atención (excelente, muy buena, buena). Con respecto a la calificación de la atención del personal médico el 35% se muestra satisfechos; indicativos de que los pacientes no se sienten contentos con la atención brindada por el personal médico y administrativo de la clínica, existiendo contradicción en las respuestas relacionadas con el tipo de atención y el trato recibido por el cual afirman ser excelente aunque sin alcanzar el porcentaje mínimo exigido por el departamento de garantía de calidad, lo que demuestra que la clínica no está presentando un servicio de atención de calidad a los pacientes el seguro social. Además, existen quejas sobre el abuso del personal hacia los asegurados y que no hay medicamentos.

Fernández (2003), realizó la investigación relacionado a la satisfacción del usuario externo, cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción del usuario externo de los consultorios externos del hospital militar geriátrico, durante el primer el primer trimestre del 2003, de donde se obtuvo la conclusión siguiente: El usuario externo se encuentra medianamente satisfecho, con respecto a los recursos y trato recibido se consideran medianamente satisfechos. En referencia a los contextos de limpieza, privacidad, asientos, ventilación,

iluminación y sanitarios se consideran satisfechos. Siendo el tiempo de espera considerado como insatisfechos. La mayor proporción de los que aprueban los servicios son de educación secundaria y los que tienen educación primaria no refieren deficiencias.

Salazar (2006), en su investigación acerca de la calidad de servicio planteando como objetivo determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana de donde se obtuvieron las siguientes conclusiones: En la primera clínica dental la calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta en cuanto a que cuentan buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación; y en cuanto a la calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta y en la segunda clínica dental la calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención.

Veliz y Villanueva (2013), realizaron la investigación sobre calidad de servicio, cuyo objetivo fue analizar la calidad percibida por usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA Lima Sur, en el periodo de agosto a octubre del 2011, donde concluyen que los resultados de la investigación permitieron conocer la percepción de los usuarios en la calidad del servicios de los CERITS de la DISA II Lima Sur, mediante la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción.

Bolaños, Toribio y otros (2009), en referencia a la investigación sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, siendo su objetivo determinar el nivel

de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en los CERTETS de Lima y Callao; donde se obtuvieron como resultados que el grado de satisfacción de usuario reporta que el 65% de la muestra considera que el servicio es bueno, 20.83% señala que es muy buena y 14.17% que es regular. Con respecto a las explicaciones que los usuarios recibieron sobre los resultados, su percepción respecto muestra que el 76% percibe que fueron buenas, 10% muy buena y 13.33% regulares. La apariencia física de los trabajadores buena para el 72.50%, muy buena para el 8.33% y regular el 17.50%. En relación a los ambientes para el 80% son limpios.

Calderón y otros (2010), elaboraron la investigación de satisfacción del usuario, plantearon como objetivo describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico limeño, llegando a la conclusión que el 61% se encuentra satisfecho con la atención recibida. Al comparar el servicio recibido con otras farmacias, el 38% dijo que era más o menos igual mientras que el 36% considero que era algo mejor.

Chávez et al. (2006), en su investigación sobre la satisfacción del usuario, donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de dermatología del hospital nacional Dos de Mayo (HNDM). Teniendo como conclusión que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida, el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.

Moreno (2012), realizó la investigación acerca de la satisfacción del cliente, se planteó como objetivo realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante “La Cabaña de Don Parce”. Presentando como conclusión que los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este, esto se evidencia en que el promedio de las dimensiones de

la calidad es de 4.017 y el promedio obteniendo en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición se ubican en el rango “alta calidad”. Las dimensiones intangibles han sido las mejores calificadas son: empatía, seguridad y capacidad de respuesta han obtenido las mejores calificaciones con puntajes iguales a 4.501; 4.017 y 3.961 respectivamente. Las dimensiones de capacidad de respuesta han obtenido puntajes de 3.951 y 9.928 correspondientemente.

Fundamentación científica

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) citado por Veliz y Villanueva (2013), hace referencia que la calidad es el uso adecuado de los servicios y diagnósticos médicos, teniendo prioridad al paciente, ya que siempre llega al servicio con un background que debe ser escuchando y tomado en cuenta, a fin de lograr una atención sobresaliente y por ende alcanzar la satisfacción máxima del usuario (Fernández s/a).

Veliz y Villanueva (2013), cita a Donabedian, que la calidad debe interpretarse en dos dimensiones relacionadas e interdependientes:

1. La dimensión técnica, implica el aplicar los conocimientos y recursos necesarios para solucionar los problemas de usuario y.
2. La dimensión interpersonal alusiva a la relación entre el proveedor y receptor del servicio.

Para Varo (1994) el concepto de calidad tiene diferentes significados en el mundo empresarial, entre ellos señala que:

- Las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor.
- La gestión de la calidad se desarrolla a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora.
- Es una filosofía empresarial relacionada con el marketing y los recursos humanos. La calidad de los productos y procesos es el nexo de unión entre el cliente interno y cliente externo.

Para diversos autores el concepto de calidad estaría ligado a la satisfacción y el valor. Para Oliver: “La calidad apreciada considera al cliente como el único juez de la calidad, y la describe como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones del resultado y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (Riveros y Berne, 2003).

Fontalvo y Vergara (2010), consideran como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo, diferentes autores conceptualizan la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) la concibe como “la adecuación al uso”, también como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) plantea la calidad en términos de la capacidad que se tiene que garantizar la satisfacción del cliente

Petter Drucker (citado en Kotler, 2003) sostiene que la calidad viene atribuida por el cliente, considera que la calidad de un producto o servicio no viene de lo que colocas en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

Feigenbaum (1951), expresa que está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, medida contra sus requisitos y siempre representa un objetivo que se mueve en el mercado competitivo. Por su parte Ishikawa (1988), considera que la calidad es “una revolución del pensamiento” que se centra en el cliente, por ello da gran importancia al trabajo en equipo para resolver los problemas de calidad, lo cual supone un entrenamiento permanente de la fuerza laboral.

Ministerio de Salud (2011) define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

En conclusión, todos los autores coinciden en que la calidad se basa en cumplir las expectativas de los clientes en cuanto a los bienes o servicios que se ofrecen. Sin embargo, la calidad es una condición necesaria, más no suficiente. Sin embargo, la calidad por sí misma no garantiza que la empresa logre rendimientos superiores al promedio.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”.

Para Atalaya (1998) es un fenómeno que siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

Según el Manual para la mejora continua de la calidad del MINSA (2007) afirma que es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud.

Morales y Hernández (2004) es la satisfacción es un indicador de excelencia en donde el usuario cataloga como bueno la atención recibida.

Ponton (2009) citado a Kotler y Keller (2006) lo definen como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Grande (2000, p. 345) señala que “la satisfacción es el resultado de contrastar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Si se expresará de forma matemática se tendría lo siguiente:

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

Lo importante en relación a los planteamientos antes descritos es que, aunque la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar – por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones), que involucra la manera como las persona perciben la calidad. Asimismo, hoy en día las empresas están dando una gran importancia, ya que les permite visualizar como están posicionadas en el mercado y diseñar estrategias que las conduzcas a abarcar una mayor porción del sector donde se desenvuelven.

Según Huiza (2006) implica una experiencia racional o cognoscitiva, emanada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; dependiente de factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.

Delbanco y Daley (1996) es uno de los resultados más importante de proporcionar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.

- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Por su parte, Cantú (1995) manifiesta la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como “los momentos de la verdad”.

Para Thompson y Col (1995) la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Un usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Finalmente, Willians, Schutt -Aine y Cuca (1996) mencionan que los administradores no deben considerar que los servicios brindados son adecuados porque los usuarios no se quejan. Asimismo, se tiene la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las aceptaciones aceptadas para este término:

- Expresión del dolor.
- Afirmación de disconformidad, disgusto o descontento.
- Motivo de queja.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.

Por lo que las quejas deben ser analizadas ya que nos ayudan a detectar carencias, fallos de calidad o errores de la organización. Además, se tiene en cuenta que los reclamos son la punta de iceberg del conjunto de quejas por parte de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, pueden dar lugar a represalias.

Los establecimientos de salud deben contar con mecanismos de escucha al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias. La voz, opinión y sugerencias del usuario pasa a ser el foco de la atención en el marco del desarrollo de deberes y derechos en salud tanto de proveedores de servicios como de usuarios externos.

Medición de la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta la importancia que hoy en día tiene la satisfacción del consumidor para la estrategia de marketing, el cual es un parámetro que ha sido analizado desde el punto de vista académico, Kotler y Keller (2006), hacen referencia que existen diferentes métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales se tienen las encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros.

En el mismo orden de ideas, tal como lo plantean Walker et al (2005), para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos.

- Las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio.
- Las percepciones de los clientes acerca de que tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas.

Por último, Lehman y Winer (2007; 159) indica que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y es importante medir tres aspectos.

- Expectativas del desempeño/ Calidad
- Percepción de desempeño/ Calidad
- Brecha entre las expectativas y el desempeño.

Lo importante es analizar el aspecto de satisfacción del cliente de forma continua, por tratarse de una variable que constituye la principal fuente para crear lealtad, retener clientes y definir estrategias acordes con un mercado que cada vez es más exigente y cambiante. Por lo que las organizaciones deben tener en cuenta que, al tratarse de un proceso complejo, deben definir el método adecuado ya que involucra las expectativas y percepciones del consumidor con respecto al servicio; aspectos estos que dependen en gran parte de la psicología del cliente, así como sus necesidades y exigencias particulares.

Expectativas y Percepciones Del Cliente

En este sentido, Zeithami y Bitner (2002) desarrollaron un modelo conceptual sobre la calidad de servicio el cual se basa en que toda empresa maneja dos (2) tipos de brechas y una de ellas es la brecha del cliente, objetivo de la presente investigación.

Expectativas del cliente

“La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio” (Cobra, 2000, p. 142).

Al respecto Lovelock (2004) plantean que las expectativas de las personas sobre los servicios dependen de aspectos como: sus experiencias previas como clientes, comentarios de otros clientes; necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros.

En forma semejante, Zeithaml y Bitner (2002; 34) señalan que las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se

comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree debería suceder o que va suceder”.

El Servicio Adecuado “es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar” Zeithaml y Bitner (2002; 64), que significa que a pesar que los clientes esperen alcanzar un servicio en base a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.

Percepciones del cliente

Las personas actúan y reaccionan de acuerdo con sus percepciones y “no son los sucesos reales, sino lo que los consumidores piensen respecto a ello, lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra” (Schiffman y Lazar, 2006, p.122).

Al respecto, Schiffman y Lazar (2006) refieren que existen diferentes influencias que tienden a distorsionar las percepciones entre las cuales destacan la apariencia física, los estereotipos, la primera impresión las conclusiones apresuradas y el efecto halo (evaluación de un objetivo o persona basado en una sola dimensión).

En síntesis, se puede concluir que las expectativas y las percepciones del cliente, juegan un papel fundamental en el marketing del sector servicios. Por otro parte, la calidad de servicio es definida por los clientes, una vez ajustado el servicio a las expectativas de estos, las empresas deben medir con regularidad su satisfacción, no sólo manteniendo la calidad ofrecida sino implementando mejoras continuas al efectuar el análisis de la competencia, de manera que puedan permanecer competitivas en el mercado alcanzando altos niveles de fidelización.

Servicios

Berry, Bennet, y Brown (1989), considera como un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, sino más bien proveedor.

Para Kotler (2001: 464) es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada.

Veliz y Villanueva (2011), en su tesis de investigación citan a Zeithaml donde considera que un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente, y que posee tres características típicas:

- **Intangibilidad:** Características muy distintas de los servicios, ya que, son acciones o ejecuciones en lugar de objetos, por lo que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad. En lo que respecta a los servicios de atención para el cuidado de la salud, el paciente puede ver y tocar los instrumentos y equipos con los cuales es atendido, pero no puede ver ni tocar el servicio que corresponde al cuidado de su salud (el servicio en sí).
- **Inseparabilidad.** La producción y consumo de la mayoría de los servicios son inseparables (indisolubles). Se produce cuando el cliente y el proveedor están interactuando, ya que un servicio primero se solicita y luego se produce, pero la solicitud y el consumo son simultáneos; es por eso que el cliente puede involucrarse y obtener el proceso que envuelve al servicio en cuestión.
- **Heterogeneidad:** Estas características de los servicios puede resultar muy difícil de controlar, especialmente los de alto contenido de trabajo, ya que resulta todo un reto para cualquier organización o grupo de

personas, el asegurar un servicio con calidad sostenida, en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día; puesto que depende de otros factores que en ocasiones se encuentran fuera del alcance del productor del servicio, donde la intervención de una tercera persona incrementa aún más la heterogeneidad del que se ofrece.

Modelos de gestión de calidad

Veliz y Villanueva (2011) Citan los siguientes modelos de Gestión de Calidad.

Modelo de Grönroos

Para Grönroos (1984; 18, 36-44) los servicios son procesos más o menos intangibles y experimentales de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. De acuerdo a su tradición europea, sostiene que es importante diferenciar entre la calidad técnica (que se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa para evaluar la calidad de los servicios:

- La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio, está determinado por el que el cliente recibe, qué se ofrece en el servicio, es decir, por las características propias del servicio recibido.
- La calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso: se refiere a cómo se presta el servicio, es decir cómo es la interacción del cliente con el personal que le presta el servicio, ya que al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio.
- La calidad organizativa o imagen corporativa: determinada por lo que perciben los clientes de la entidad, como resultado de la calidad técnica y funcional. Para Grönroos (1994), la calidad está relacionada con lo que percibe el cliente del servicio basado en sus anteriores experiencias, imagen que puede influir de una manera favorable o desfavorable.

Grönross (1984; 30) concluye que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, denomina calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. El servicio esperado, está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas; por lo tanto, es conveniente desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes.

El Método Servqual

El ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, ha elaborado el Documento Técnico “Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Esta metodología está basada en el modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991; 420-450), bajo el concepto de calidad percibida, desarrollaron un instrumento de medida llamado Servqual (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías (producto de la correlación las diez dimensiones que identificaron para medir la calidad del servicio)

- Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveedores un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad (S): Evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

- Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos tangibles (T): Son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

El Modelo Servqual es en la actualidad el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. Sus creadores lo diseñaron en un principio para un gran estudio de calidad del servicio realizado en los 90's en los Estados Unidos, desconociendo que más tarde se convertiría en un instrumento muy conocido y utilizado en todo el mundo.

5.2. Justificación de la investigación.

A mediados de los años 90 en el Perú, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsado fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc.), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción. En este contexto el Ministerio de la salud en su calidad de ente Rector de la Salud en el Perú, fijó la Política Nacional de Calidad en Salud, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención en salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitarias Nacional.

Por tal motivo la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud del MINSA, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción

del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, aprobada con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

No hay evidencia de estudios de calidad de los servicios de salud que miden la satisfacción del usuario externo e interno, según lo manifestado por el responsable de la Oficina de Gestión de Calidad y Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital, conforme lo dispone el MINSA. No obstante, frente a los problemas operativos que aquejan a dicho establecimiento, debido al crecimiento desproporcionado de la demanda de los servicios de salud en relación a los factores de oferta, es evidente que no se está cumpliendo con los estándares de calidad y satisfacción que el ente rector ha prescrito en materia de Política de la Calidad de Salud.

El NANRED – Unidad de Estudios de Fiebre Amarilla de la Marina Norteamericana (2002), realizó un estudio y análisis de los factores de la fiebre amarilla en el norte del Perú, basándose en información proporcionada por la Unidad de Estadística e Informática y los servicios de hospitalización del Hospital, como parte de la Cooperación Interinstitucional, aplicó una encuesta de satisfacción al usuario interno y externo del Hospital de Apoyo III Sullana, determinándose un nivel de insatisfacción promedio general del 60%, por parte de los clientes externos.

Basados en este marco normativo, histórico y contextual, la presente investigación pretende medir, el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación a la calidad de los servicios recibidos por parte del hospital, tomando en consideración los parámetros y metodologías del MINSA, con la finalidad de contribuir en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud en este centro referencial hospitalario, en concordancia con

los lineamientos de política de la calidad emanadas por el Sector. Además de contribuir como línea de base para futuras investigaciones enmarcadas en la calidad y satisfacción del cliente y otras áreas de la gestión hospitalaria.

5.3. Problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios de salud recibidos en los consultorios externos y emergencia en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.

Marco conceptual

Satisfacción del Usuario

Martínez-Tur, Peiró, y Ramos (2001) la satisfacción del usuario o del consumidor, sería a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo, se podría definir como un evaluación post - consumo y/o post – uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo.

Las expectativas

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), cuando se refieren a las expectativas del cliente, las definieron como las creencias acerca del servicio entregado, el cual sirve de estándar o punto de referencia para el desempeño juzgado.

Las percepciones

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), definieron las percepciones como las creencias de los consumidores concernientes al servicio percibido o experimentado, lo cual podría diferir de la realidad.

Elementos Tangibles

Zeithman y Jo (2012), define elementos tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Fiabilidad y Capacidad de respuesta

Farfán (2007), precisa que la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallo y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, hasta el seguimiento del final de la producción.

Seguridad

Castillo (2005), menciona que la seguridad es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Empatía

Zeithman y Jo (1995), empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor.

Sistema

Stoner (1994), lo define como una organización, las funciones y actividades que operen juntas para alcanzar los propósitos de la organización.

Proceso

Stoner (1994), señala al proceso como un método sistemático para manejar actividades.

Producto y/o servicio

Stanton, Etzel y Walker, autores del libro “Fundamentos del Marketing” definen el producto como “un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea”

Variables

Percepción de la calidad de los servicios de salud.

Satisfacción del usuario

Operacionalización de las variables.

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Percepción de la calidad de los servicios	Sistema	- Elementos relacionados
	Proceso	- Actividades relacionadas
	Producto y/o servicio	- Resultado
Satisfacción del usuario	Elementos Tangibles	- Instalaciones físicas. - Equipos, empleados
	Fiabilidad	- Habilidad de prestar el servicio. - Deseo de ayudar a los clientes
	Capacidad de respuesta	- Capacidad para solucionar los problemas
	Seguridad	- Conocimiento del Servicio prestado. - Servicio brindado rápido

5.5. Hipótesis

La percepción de la calidad de los servicios de salud recibidos por el usuario externo del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana, influye en el nivel de satisfacción alcanzado en el período octubre – noviembre 2014.

5.6. Objetivos

Objetivo general

Describir la influencia de la calidad de los servicios de salud del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana percibidos por el Usuario Externo, frente a su nivel de satisfacción en el periodo octubre – noviembre 2014.

Objetivos específicos

- Determinar el grado de fiabilidad procedente del usuario externo de los servicios de consultorios y emergencia de Hospital de Apoyo II – 2 Sullana.
- Explicar la capacidad de respuesta que percibe el usuario externo en los servicios de consultorios externos, emergencia el Hospital de Apoyo II – 2 Sullana.
- Describir el grado de seguridad que percibe el usuario externo del consultorios y emergencia del Hospital del Apoyo II – 2 Sullana.
- Precisar el grado de empatía que perciben los usuarios externos de consultorios y emergencias del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana.
- Describir el grado de percepción del usuario externo frente a los elementos tangibles de los servicios de consultorios y emergencia del Hospital del Apoyo II – 2 Sullana.

6. METODOLOGÍA

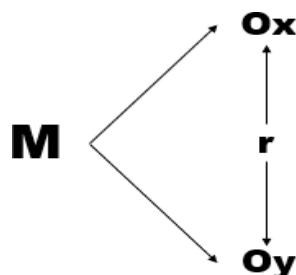
6.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio correspondió a una investigación de tipo no experimental transeccional descriptiva, ya que, no se manipuló las variables de investigación, sólo se observaron los fenómenos tal y como se den en su contexto natural a partir de las recolecciones de datos. Además, se describió las relaciones entre ambas variables en un momento determinado.

Diseño de la Investigación

Se aplicó el diseño transversal descriptivo correlacional, se recolectó datos en un solo momento, para describir las variables ya analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



Donde:

M = Muestra de la investigación. Representada por los usuarios externos del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana.

Ox = Percepción de la calidad de los servicios de salud.

Oy = Satisfacción del usuario externo.

r = Correlación.

6.2. Población y muestra

Población

El universo estuvo conformado por los usuarios que concurren a los servicios de consultorios y emergencia durante el período de estudio de la presente investigación.

Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se ha empleado el método no probabilístico, específicamente el criterio por conveniencia.

- Para el caso de Emergencia se han determinado aplicar 60 encuestas.
- Para el caso de los consultorios se ha determinado seguir un tamaño de muestra de 130 encuestas.

6.3. Instrumentos y fuentes de información

En el siguiente cuadro se muestra las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de los datos necesarios para la investigación.

N°	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1	Encuesta Anexo 1	Cuestionario

Encuesta

Técnica utilizada en estudio observacional, mediante la cual el investigador buscó recaudar datos de información por medio de un cuestionario prediseñado y no modificó el entorno no controló el proceso que estuvo en observación (como sí lo hace en un experimento).

Cuestionario

El cuestionario se elaboró de acuerdo a cada objetivo con el fin de que sus respuestas nos proporcionaran información que fue precisa analizar y discutir los resultados. Véase el anexo N° 01.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se siguió el procedimiento siguiente:

- Se ordenó y tabuló los resultados del cuestionario que se aplicó a los informantes o usuarios externos que consulten al hospital.
- Se calcularon las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos de la encuesta, y luego se graficó e interpretó los resultados obtenidos.
- Todo lo anteriormente mencionado se hizo a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.
- Para la realización del procesamiento de informar se elaboraron una base de datos Excel.

7. RESULTADOS

Resultados de datos generales de los encuestados de consultorio externos y emergencia de Hospital de Apoyo II – 2 Sullana.

1. Condición del encuestado

Tabla 1
Condición del encuestado

N°	CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	CONS. EXTERNO	EMERGENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1	Usuario (a)	100	8	108	56.84%
2	Acompañante	30	52	82	43.16%
	TOTAL	130	60	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

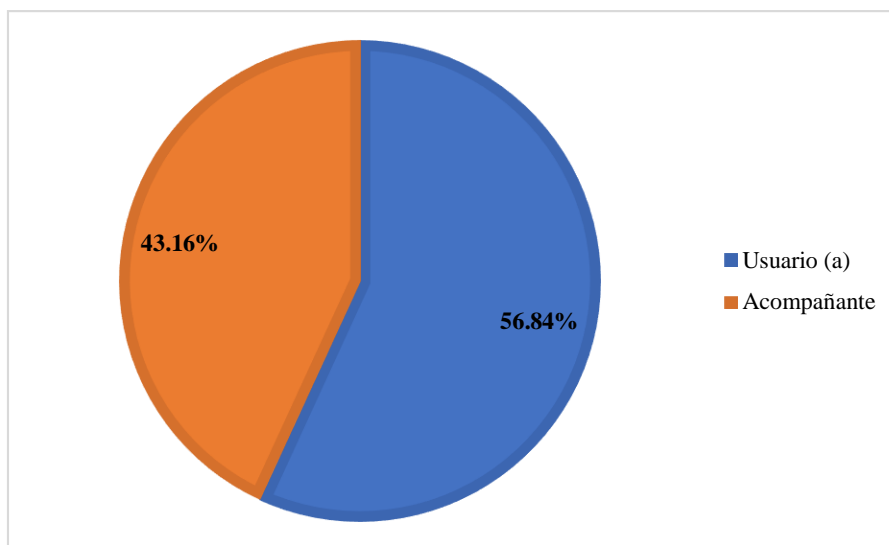


Figura 1. Condición del Encuestado
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 01 apreciamos que en un 56.94% son usuarios que concurrieron solos y en un 43.10% son personas que acompañaron a los usuarios.

2. Sexo

Tabla 2

Sexo

N°	SEXO	CONS. EXTERNO	EMERGENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1	Masculino	40	12	52	27.37%
2	Femenino	90	48	138	72.63%
TOTAL		100	60	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

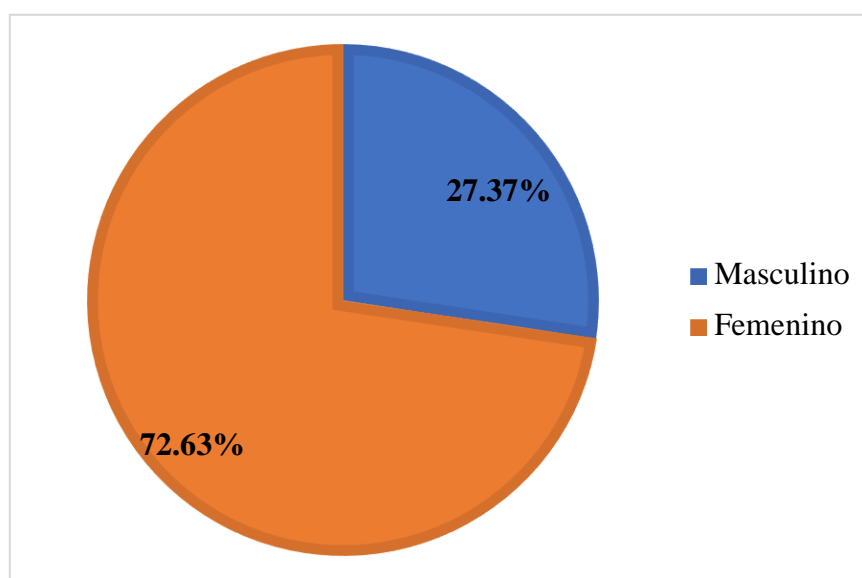


Figura 2. Sexo

Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 02 encontramos que el 73% de los encuestados pertenecen al sexo femenino y el 27% corresponde al usuario de género masculino.

3. Nivel de estudio

Tabla 3
Nivel de estudio

N°	NIVEL DE ESTUDIOS	CONS. EXTERNO	EMERGENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1	Analfabeto	9	16	25	13,16%
2	Primaria	18	29	47	24,74%
3	Secundaria	55	13	68	35,79 %
4	Superior Técnico	41	2	43	22.63%
5	Superior Universit.	7	0	7	3.68%
TOTAL		130	60	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

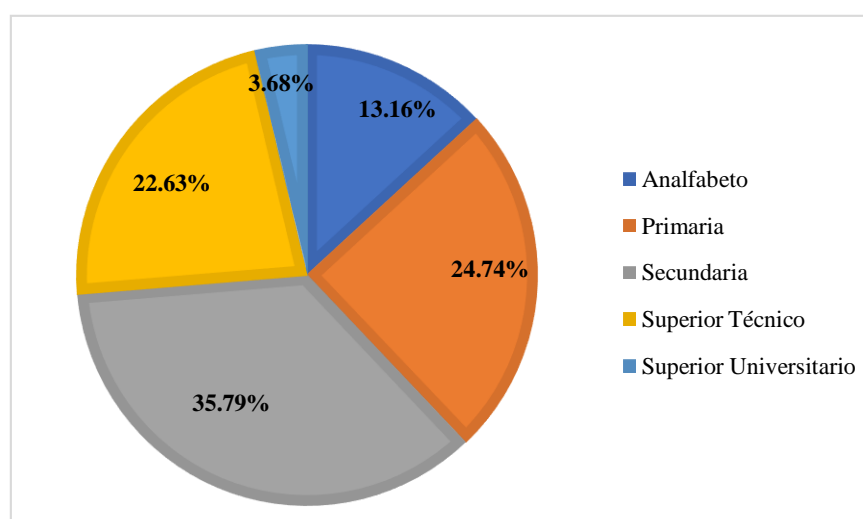


Figura 3. Nivel de estudio
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 03 apreciamos que la mayor incidencia, son aquellas personas que poseen nivel de instrucción secundaria con un 35.79%, seguido los usuarios que poseen formación primaria con el 24.74%, los usuarios que poseen nivel de instrucción superior técnico con el 22.63%, en un 13.16%, analfabetos y superior universitario en un 3.68%

4. Tipos de seguro por el cual se atiende

Tabla 4
Tipos de seguro

N°	TIPO DE SEGURO	CONS. EXTERNO	EMERGENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1	SIS	103	36	139	73,16%
2	SOAT	7	2	9	4,74%
3	Ninguno	2	21	23	12,11%
4	Otro	18	1	19	10,00%
TOTAL		130	60	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

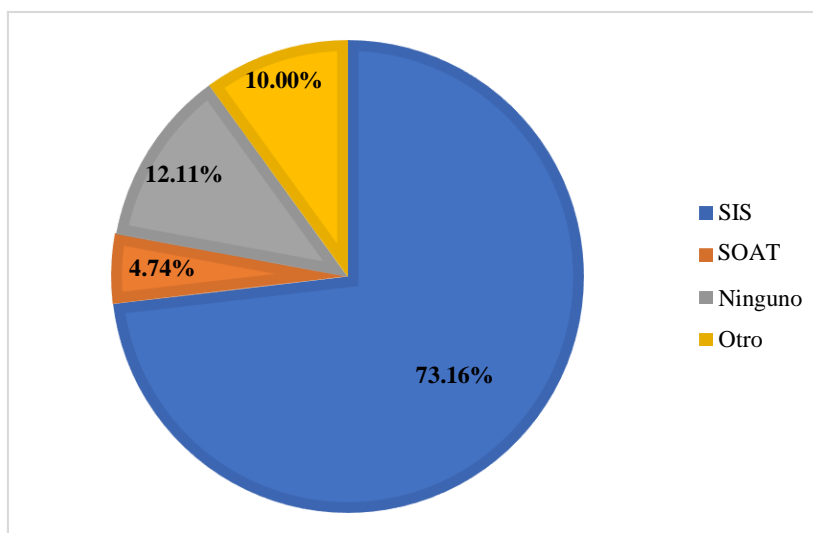


Figura 4. Tipos de seguro
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 04 sobresale los usuarios del Seguro Integral del Salud, con el 73.16% en un 12.11% no tener ningún tipo de seguro, en un 10.00% manifiestan tener otro tipo de cobertura y en un 4.74% manifestaron tener un seguro distinto al SIS, como es el caso de los usuarios que pertenecen al SOAT.

5. Tipo de usuario

Tabla 5

Tipo de usuario

N°	TIPO DE USUARIO	CONS. EXTERNO	EMERGENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1	Nuevo	110	12	122	64.21%
2	Continuador	20	48	68	35.79%
TOTAL		100	60	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

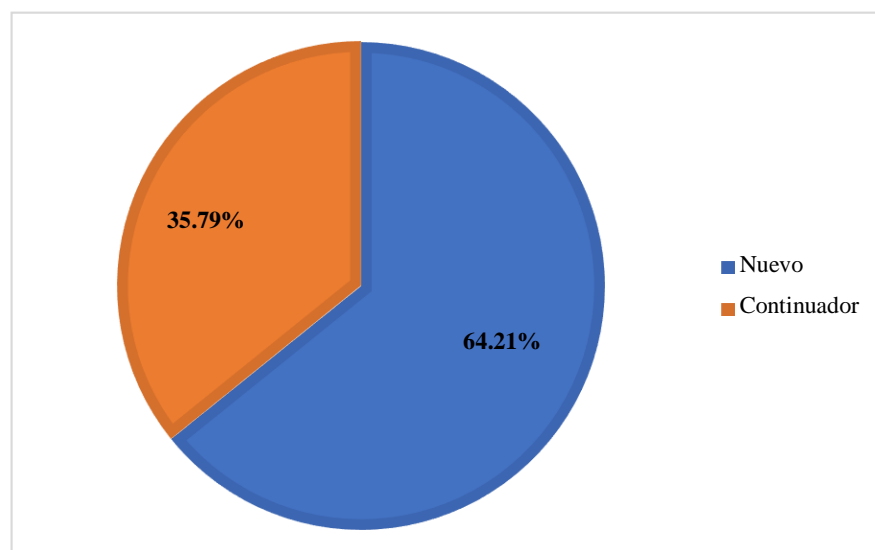


Figura 5. Tipos de usuario

Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 05 encontramos en un 64.21% usuarios nuevos y en un 35.79% usuarios continuadores.

Resultados de las expectativas y percepciones en función al grado de fiabilidad procedente del usuario externo de los servicios de consultorios y emergencia del Hospital de Apoyo II -2 Sullana

1. ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa y/o emergencia?

Tabla 6
Recibió orientación del personal de informes

N°	ESCALA	CONS. EXT.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho		64		29		93		48.95%
2	Insatisfecho	5	30		19	5	49	2.63%	25.79%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	15	10	1	5	16	15	8.42%	7.89%
4	Satisfecho	24	14	10	7	34	21	17.89%	11.05%
5	Totalmente satisfecho	86	12	49		135	12	71.05%	6.32%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

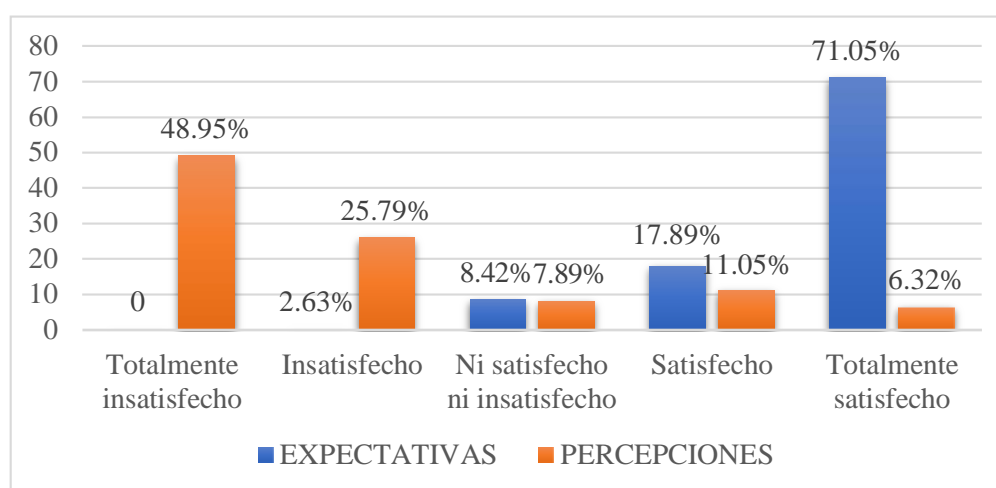


Figura 6. Recibió orientación del personal de informes
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 06 en las **expectativas** se establece en un 2.63% totalmente insatisfecho que el personal de informes oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención; en un 8.42% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 71.05% totalmente satisfecho.

En las **percepciones** se establece en un 25.79% insatisfecho que el personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención; en un 7.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 11.05% satisfecho y en un 6.32% totalmente satisfecho.

2. ¿El médico le atendió en el horario programado?

Tabla 7
Atención horaria programado

N°	ESCALA	CONS. EXTER.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho		55		34		89		46.84%
2	Insatisfecho		36		12		48		25.26%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	10	14	1	7	11	21	5.79%	11.05%
4	Satisfecho	22	13	11	2	33	15	17.37%	7.89%
5	Totalmente satisfecho	96	12	48	5	146	17	76.84%	8.95%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

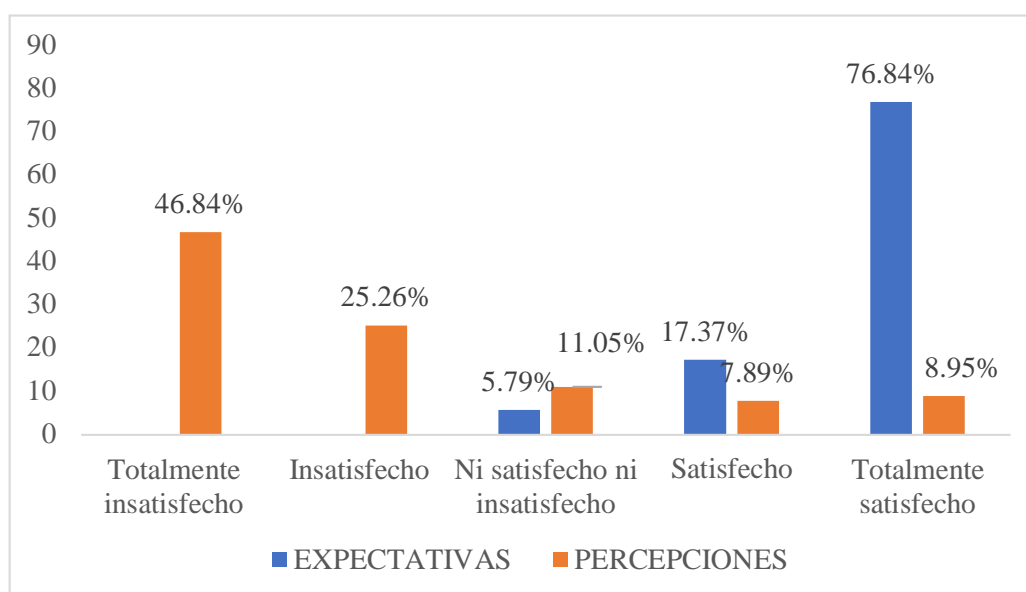


Figura 7. Atención horario programado
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 07 en las **expectativas** se establece en un 5.79% ni satisfecho ni insatisfecho que el médico le atienda en el horario programado; en un 17.37% satisfecho y en un 76.84% totalmente satisfecho.

En las **percepciones** se establece en un 46.84% totalmente insatisfecho que el médico le atendió en el horario programado; en un 25.26% insatisfecho, en un 11.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 7.89% satisfecho y en un 8.95% totalmente satisfecho.

3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

Tabla 8

Atención respetando la programación

N°	ESCALA	CONS. EXTE.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	0	35	0	24	0	59	0	31.05%
2	Insatisfecho	0	27	0	10	0	37	0	19.47%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	20	54	3	23	23	77	12.10%	40.54%
4	Satisfecho	24	14	9	1	33	15	17.37%	7.89%

5	Totalmente satisfecho	86	48	2	134	2	70.53%	1.05%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

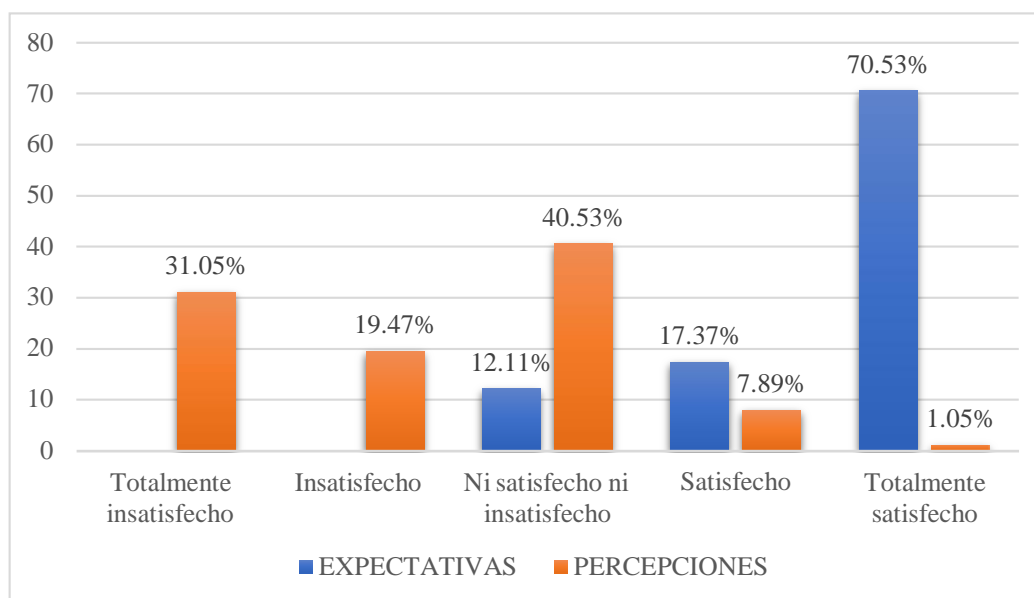


Figura 8. Atención respetando la programación
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 08 en las **expectativas** se establece en un 12.11% ni satisfecho ni insatisfecho que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada; en un 17.37% satisfecho y en un 70.53% totalmente satisfecho.

En las **percepciones** se establece en un 31.05% totalmente insatisfecho que su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada; en un 19.47% insatisfecho, en un 40.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 7.89% satisfecho y en un 1.05% totalmente satisfecho.

4. ¿En historia clínica se encontró disponible en el consultorio y/o emergencia para su atención?

Tabla 9
Historia clínica

N°	ESCALA	CONS. EXTE.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho		85		33		118		62.11%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	15	1	19	5	34	2.63%	17.89%
3	Satisfecho	27	28	10	8	37	36	19.47%	18.95%
4	Totalmente satisfecho	99	2	49		148	2	77.90%	1.05%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

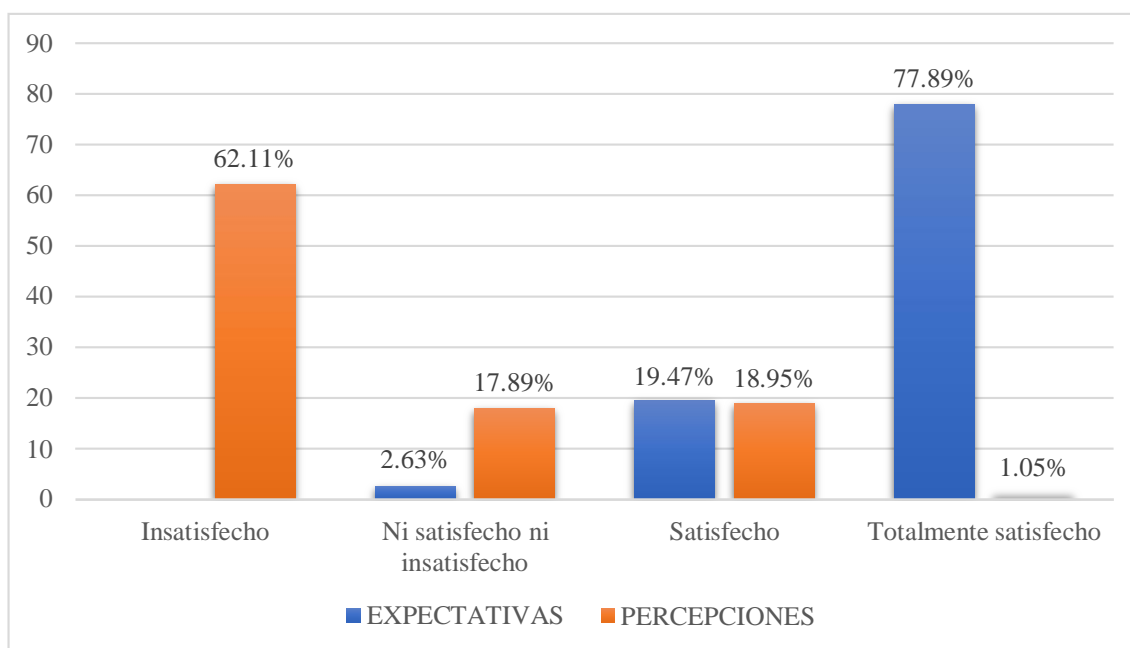


Figura 9. Historia clínica
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 09 en las **expectativas** se establece en un 2.63% ni satisfecho ni insatisfecho que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio y/o emergencia para su atención, en un 19.47% satisfecho y en un 77.89% totalmente satisfecho.

En las **percepciones** se establece en un 62.11% insatisfecho que su historia clínica se encontró disponible en el consultorio y/o emergencia para su atención; en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 1.05% totalmente satisfecho.

5.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

Tabla 10
Citas disponibles

N°	ESCALA	CONS. EXTE.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho	0	80	0	43	0	123	0	64.74%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	25	1	9	5	34	2.63%	17.89%
3	Satisfecho	37	18	20	8	57	26	30.00%	13.68%
4	Totalmente satisfecho	89	7	39	0	128	7	67.37%	3.68%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

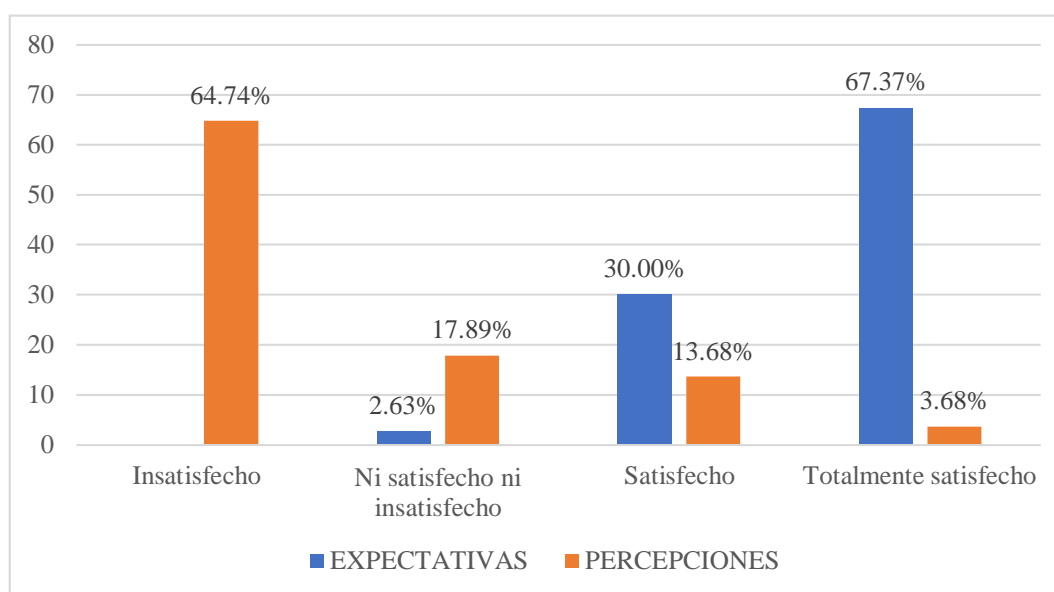


Figura 10. Citas disponibles
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 10 en **las Expectativas** se establece en un 2.63% ni satisfecho; en un 30% satisfecho y en un 67.37% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 64.74% insatisfecho que usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad; en un 17.89% n satisfecho ni insatisfecho, en un 13.68% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho.

Resultados de las expectativas y percepciones referentes a la dimensión capacidad de respuesta, procedente del usuario externo de los servicios de consulta y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

6.- ¿La atención en caja o en módulo de admisión del SIS fue rápida?

Tabla 11

Atención rápida en caja o módulo de admisión SIS

N°	ESCALA	CONS. EXT.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	0	75	0	25	0	100	0	52.63%
2	Insatisfecho	0	15	0	17	0	32	0	16.84%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	18	20	0	1	18	21	9.47%	11.05%
4	Satisfecho	77	16	22	14	99	30	52.11%	15.79%
5	Totalmente satisfecho	35	4	38	3	73	7	38.42%	3.68%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

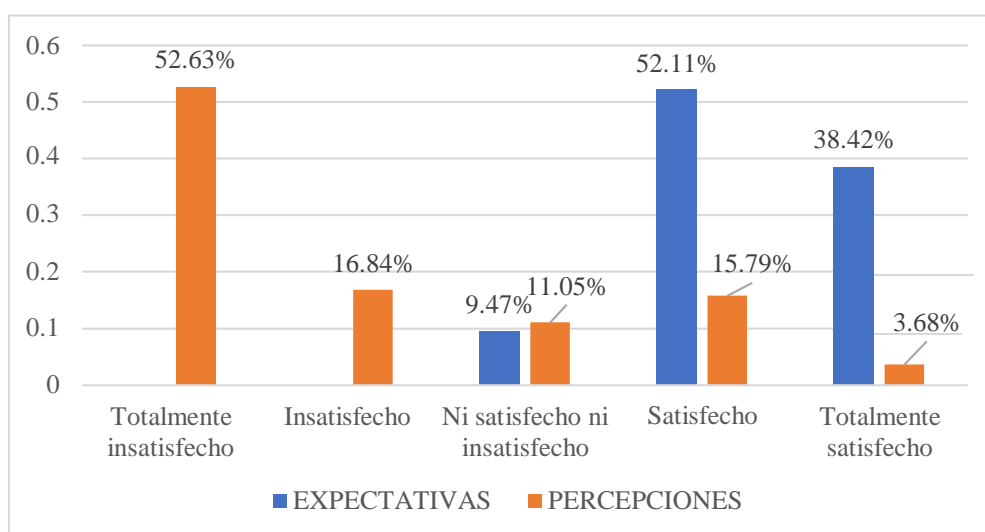


Figura 11. Atención rápida en caja o módulo de admisión SIS
Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 11 en **las expectativas** se establece en un 9.47% ni satisfecho ni insatisfecho que la atención en caja o en módulo de admisión del SIS sea rápida; en un 52.11% satisfecho y en un 38.42% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 52.63% totalmente insatisfecho que la atención en caja o en modelo de admisión del SIS fue rápida; en un 16.84% insatisfecho, en un 11.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 15.79% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho.

7.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?

Tabla 12

Atención para toma de análisis

N°	ESCALA	CONS. EXT.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	0	35	0	31	0	66	0	34.74%
2	Insatisfecho	0	27	2	17	2	44	1.05%	23.16%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	10	54	17	4	27	58	14.21%	30.53%

4	Satisfecho	34	10	22	6	56	16	29.47%	8.42%
5	Totalmente satisfecho	86	4	19	2	105	6	55.26%	3.16%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

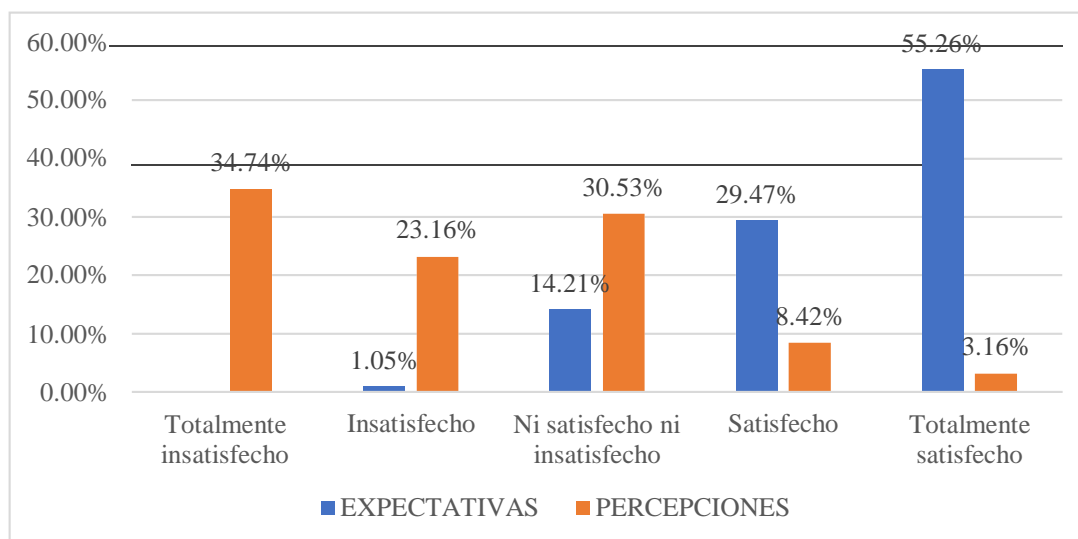


Figura 12. Atención para toma de análisis

Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 12 en **las expectativas** se establece en un 1.05% insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida; en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 29.47% satisfecho y en un 55.26% totalmente satisfecho.

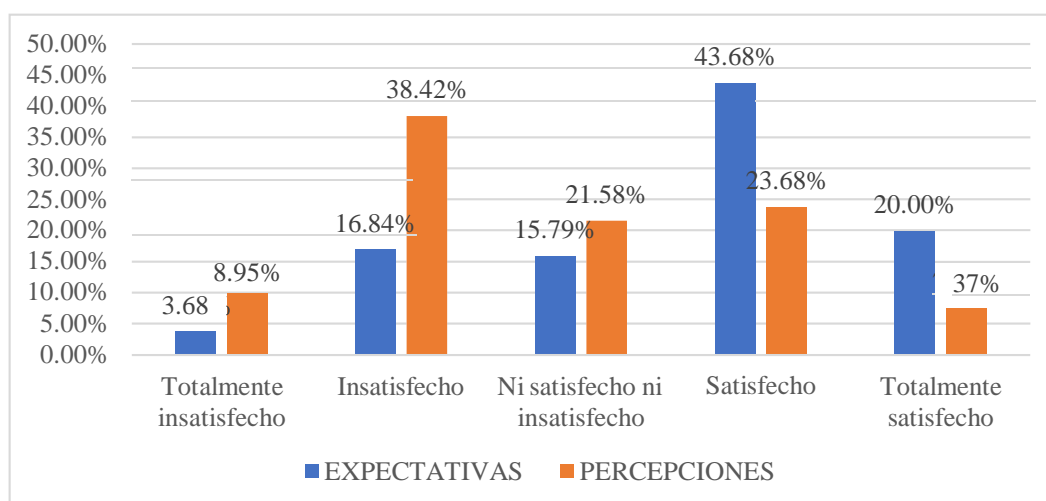
En **las percepciones** se establece en un 34.74% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida; en un 23.16% insatisfecho, en un 30.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 8.42% satisfecho y en un 3.16% totalmente satisfecho.

8.- ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiográficas, ecografías) fue rápida?

Tabla 13*Atención rápida para toma de exámenes radiólogos*

N°	ESCALA	CONS. EXTER		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
		1	Totalmente insatisfecho	5	15	2	2	7	17
2	Insatisfecho	15	69	17	17	32	73	16.84%	38.42%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	8	31	22	10	30	41	15.79%	21.58%
4	Satisfecho	64	7	19	38	83	45	43.68%	23.68%
5	Totalmente satisfecho	38	8		6	38	14	20.00%	7.37%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

**Figura 13.** Atención rápida para toma de exámenes radiólogos

Fuente de procedimiento de encuestas

En la tabla y figura N° 13 en **las expectativas** se establece en un 3.68% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiográficas, ecografías) sea rápida; en un 16.84% insatisfecho; en un 15.79% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 21.58% satisfecho y en un 20% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 8.95% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías) fue rápida; en un 38.42%

insatisfecho, en un 21.58% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 23.68% satisfecho y en un 7.37% totalmente satisfecho.

9.- ¿La atención en farmacia fue rápida?

Tabla 14

Atención en farmacia fue rápida

N°	ESCALA	CONS. EXTER.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho		80	1	19	1	109	0.53%	57.37%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	25	21	38	35	53	18.42%	27.89%
3	Satisfecho	27	18	17	3	44	21	23.16%	11.05%
4	Totalmente satisfecho	89	7	21	0	110	7	57.89%	3.68%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

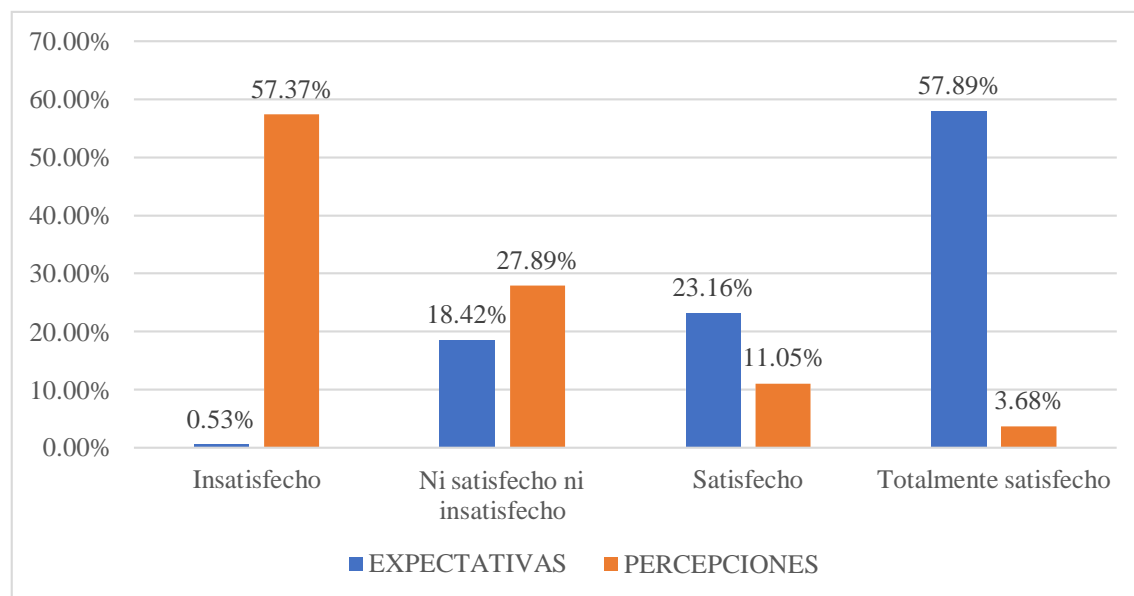


Figura 14. Atención en farmacia fue rápida

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 14 en **las expectativas** se establece en un 0.53% totalmente insatisfecho que la atención en farmacia sea rápida; en un 18.42% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 23.16% satisfecho y en un 57.89% totalmente satisfecho.

En **la percepción** se establece en un 57.37% totalmente insatisfecho que la atención en farmacia fue rápida; en un 27.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 11.05% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho.

Resultados de la expectativa y percepción referente a la dimensión seguridad, procedente del usuario externo de los servicios de consultorios y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

10.- ¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia?

Tabla 15

Se respeta la privacidad

N°	ESCALA	CONS. EXT.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho	0	53	0	19	0	72	0	37.89%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	35	27	21	13	56	40	29.47%	21.05%
3	Satisfecho	53	23	18	14	71	37	37.37%	19.47%
4	Totalmente satisfecho	42	27	21	14	63	41	33.16%	21.58%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

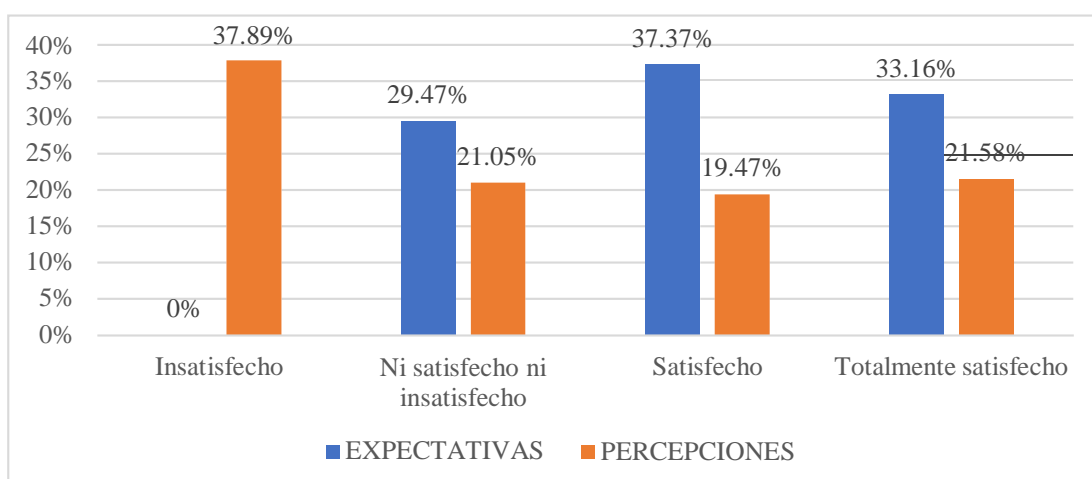


Figura 15. Se respeta la privacidad

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 15 en **las expectativas** se establece en un 29.47% ni satisfecho que se respete su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia; en un 37.37% satisfecho y en un 33.16% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 37.89% insatisfecho que se respecto su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia; en un 21.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 19.47% satisfecho y en un 21.58% totalmente satisfecho.

11.- ¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso para el problema de salud por el cual fue atendido?

Tabla 16

Examen físico minucioso

N°	ESCALA	CONS. EXTE.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
		1	Totalmente insatisfecho	23	33	0	0	23	33
2	Insatisfecho	12	35	0	5	12	40	6.32%	21.05%

3	Ni satisfecho ni insatisfecho	10	22	20	27	30	49	15.79%	25.79%
4	Satisfecho	45	18	16	27	61	45	32.11%	23.68%
5	Totalmente satisfecho	40	22	24	1	64	23	33.68%	12.11%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

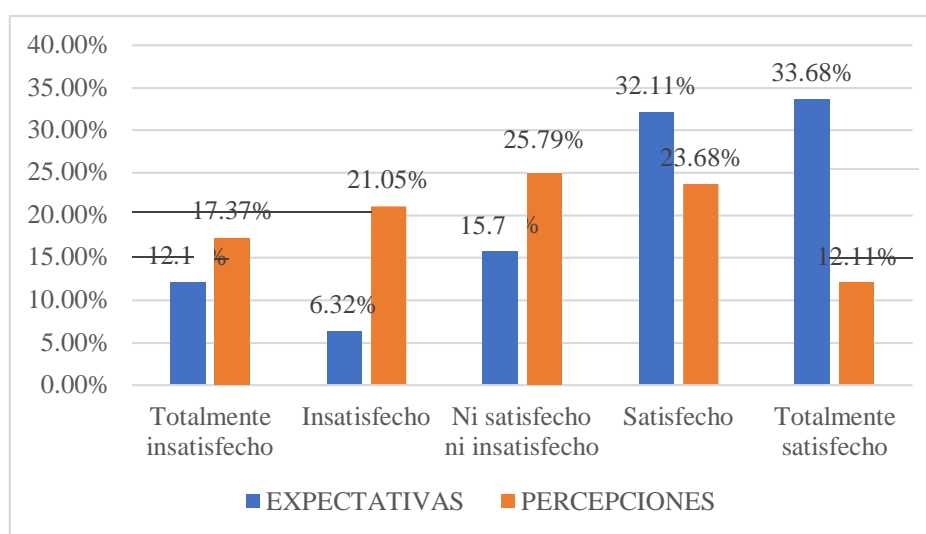


Figura 16. Examen físico minucioso

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 16 en **las expectativas** se establece en un 12.11% totalmente insatisfecho que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual sea atendido; en un 6.32% insatisfecho; en un 15.79% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 32.11% satisfecho y en un 33.68% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 17.37% totalmente insatisfecho que el médico le realizado un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido; en un 21.05% insatisfecho, en un 25.79% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 23.68% satisfecho y en un 12.11% totalmente satisfecho.

12.- ¿El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Tabla 17

Absuelven dudas

N°	ESCALA	CONS. EXTER.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	13	43		1	13	44	6.84%	23.16%
2	Insatisfecho	22	35		2	22	37	11.58%	19.47%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	20	12	19	33	39	45	20.53%	23.68%
4	Satisfecho	35	28	17	18	52	46	27.37%	24.21%
5	Totalmente satisfecho	40	12	24	6	64	18	33.68%	9.47%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

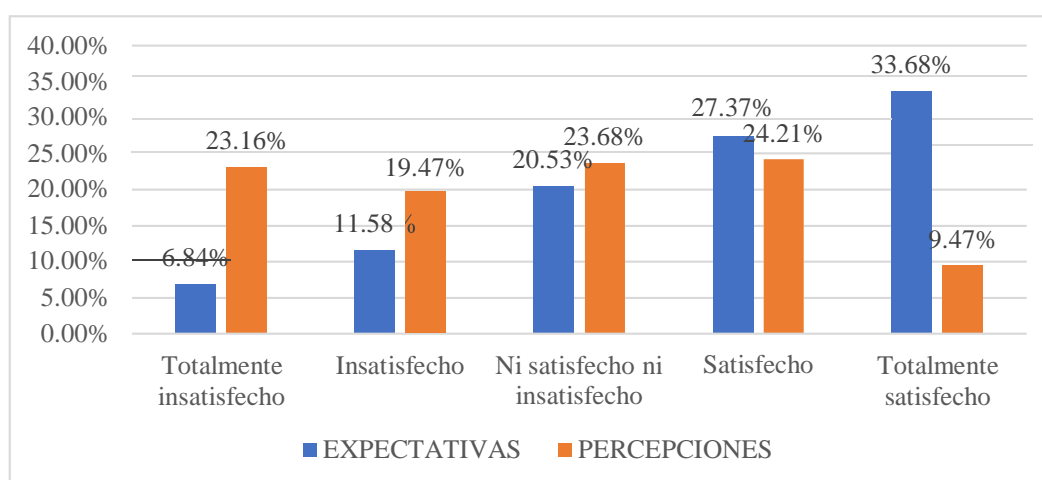


Figura 17. *Absuelven dudas*

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 17 en **las expectativas** se establece en un 6.84% totalmente insatisfecho que el médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre su problema de salud; en un 11.58% insatisfecho; en un 20.53% ni

satisfecho ni insatisfecho; en un 27.37% satisfecho y en un 33.68% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 23.16% totalmente insatisfecho que el medico brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud; en un 19.47% insatisfecho, en un 23.68% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 24.21% satisfecho y en un 9.47% totalmente satisfecho.

13.- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

Tabla 18
Confianza

N°	ESCALA	CONS. EXT		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente	14	22		16	14	38	7.37%	20.00%
2	insatisfecho Insatisfecho	26	23		36	26	58	13.68%	31.05%
3	Ni satisfecho ni	13	20	18	3	31	23	16.32%	12.11%
4	insatisfecho Satisfecho	42	32	21	5	63	37	33.16%	19.47%
5	Totalmente	35	33	21		56	33	29.47%	17.37%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

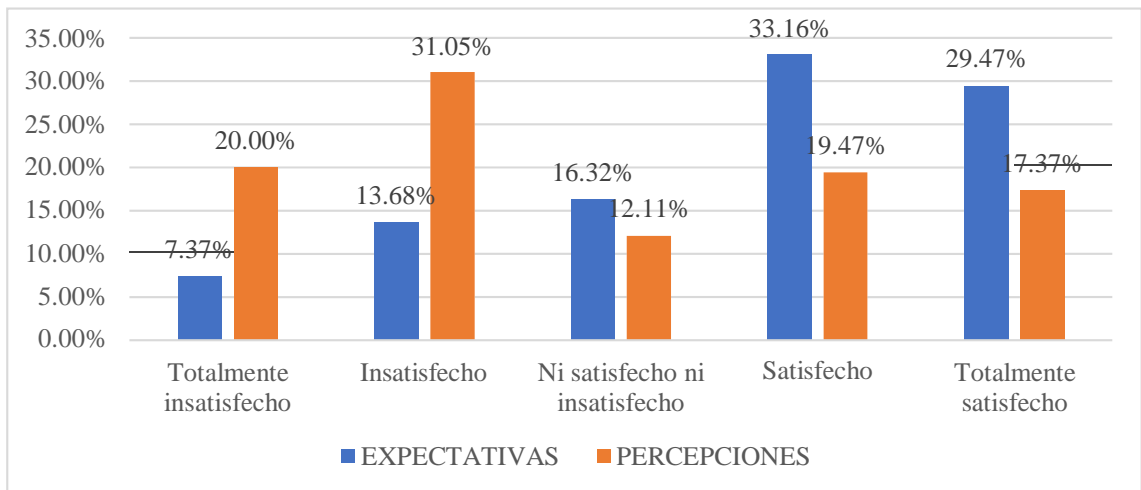


Figura 18. Confianza

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 18 en **las expectativas** se establece en un 7.37% totalmente insatisfecho que el médico que le atendió le inspire confianza; en un 13.68% insatisfecho; en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 33.16% satisfecho y en un 29.47% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 20% totalmente insatisfecho que el médico que le atendió le inspire confianza; en un 31.05% insatisfecho, en un 12.11% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 19.47% satisfecho y en un 17.37% totalmente satisfecho.

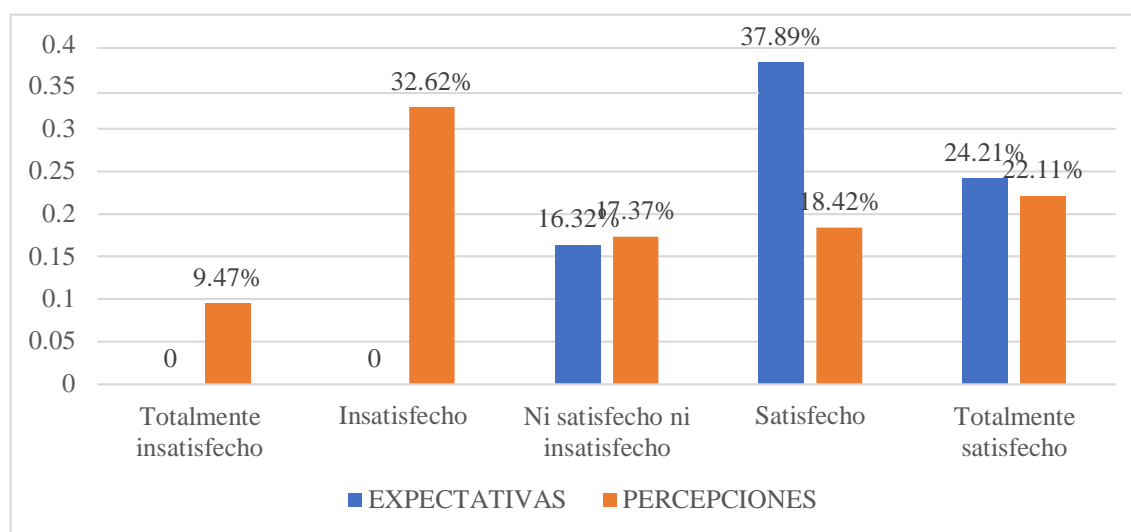
Resultados de las expectativas y percepciones referentes a la dimensión empatía, procedente del usuario externo de los servicios de consultorios y emergencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

14.- ¿El personal de consulta externa y/o emergencia le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 19*Trato amable*

N°	ESCALA	CONS. EXTER.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	24	12		6	24	18	12.63%	9.47%
2	Insatisfecho	16	33	1	29	17	62	8.95%	32.62%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	13	20	18	13	31	33	16.32%	17.37%
4	Satisfecho	52	32	20	3	72	35	37.89%	18.42%
5	Totalmente satisfecho	25	33	21	9	46	42	24.21%	22.11%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

**Figura 19.** *Trato amable*

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 19 en **las expectativas** se establece en un 12.63% totalmente insatisfecho que el personal de consulta externa y/o emergencia le trate con amabilidad, respecto y paciencia; en un 8.95% insatisfecho, en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 37.89% satisfecho y en un 24.21% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 0.47% totalmente insatisfecho que el personal de consultorio externo y/o emergencia le trato con amabilidad, respeto y paciencia; en un 32.63% insatisfecho, en un 17.37% ni insatisfecho ni satisfecho, en un 18.42% satisfecho y en un 22.11% totalmente satisfecho.

15.- ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?

TABLA 20

Interés en solucionar su problema

N°	ESCALA	CONS. EXTE.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho		21		5		26		13.68%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	48	55	18	41	66	96	34.74%	50.53%
3	Satisfecho	46	31	16	11	62	42	32.63%	22.11%
4	Totalmente satisfecho	36	23	26	3	62	26	32.63%	13.68%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

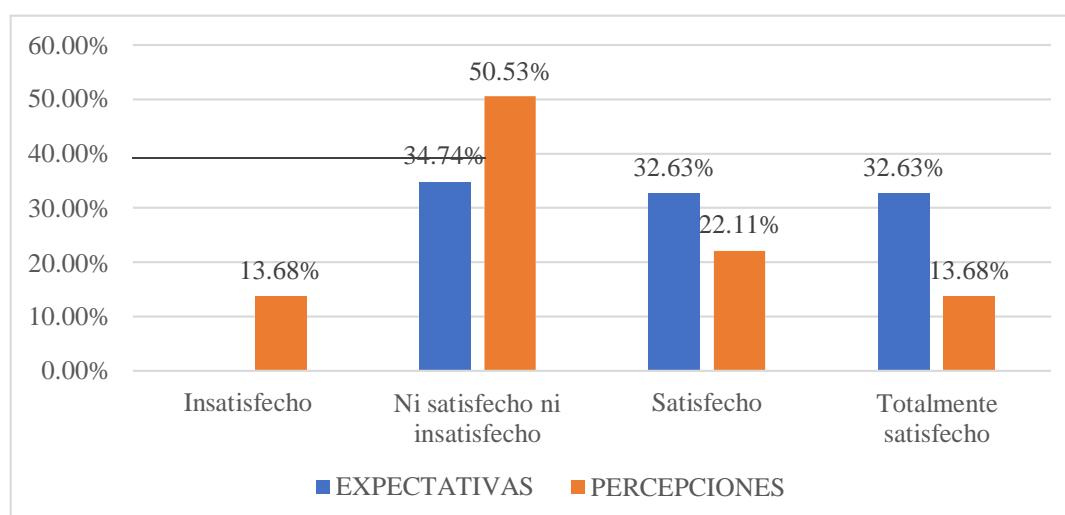


Figura 20. *Interés en solucionar su problema*

En la tabla y figura N°20 en **las expectativas** se establece en un 34.74% ni satisfecho ni insatisfecho que el médico que le atiende muestre interés en solucionar su problema de salud; en un 32.63% satisfecho y en un 32.63% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 13.68% insatisfecho que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud; en un 50.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 22.11% satisfecho y en un 13.68% totalmente satisfecho.

16.- ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?

Tabla 21

Explicación clara sobre el diagnóstico

N°	ESCALA	CONSULT. EXTERNO		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho		47		16		63	0.0%	33.16%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	31	33	19	36	50	69	26.32%	36.32%
3	Satisfecho	67	20	16	6	83	26	43.68%	13.68%
4	Totalmente satisfecho	32	30	25	2	57	32	30.00%	16.84%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

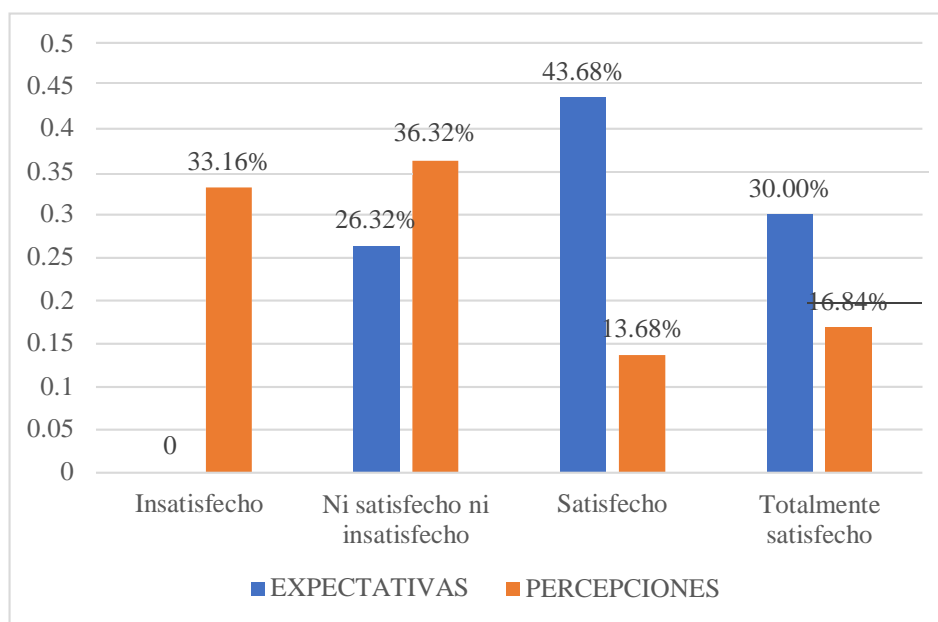


Figura 21. Explicación clara sobre el diagnóstico

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 21 en **las expectativas** se establece en un 26.32% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultados de la atención; en un 43.68% satisfecho y en un 30 % totalmente satisfecho.

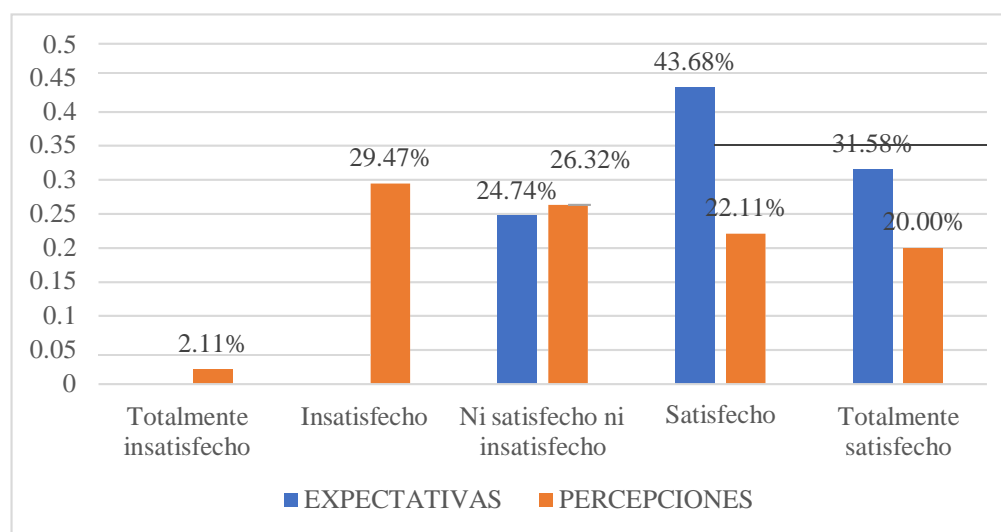
En **las percepciones** se establece en un 33.16% insatisfecho que usted. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención; en un 36.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 13.68% satisfecho y en un 16.84% totalmente satisfecho.

17.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?

Tabla 22*Explicación clara sobre el tratamiento*

N°	ESCALA	CONSULT. EXTERNO		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	0	0	0	4	0	4	0	2.11%
2	Insatisfecho	0	45	0	11	0	56	0	29.47%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	31	17	16	33	47	50	24.74%	26.32%
4	Satisfecho	69	35	14	7	83	42	43.68%	22.11%
5	Totalmente satisfecho	30	33	30	5	60	38	31.58%	20.00%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

**Figura 22.** *Explicación clara sobre el tratamiento*

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 22 en **las expectativas** se establece en un 24.74% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos; en un 43.68% satisfecho y en un 31.58% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 2.11% totalmente insatisfecho que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos; en un 29.47% insatisfecho, en un 26.32% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 22.11% satisfecho y en un 20% totalmente satisfecho.

18.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?

Tabla 23

Explicación clara sobre el procedimiento

N°	ESCALA	CONS.				TOTAL		PORCENTAJE	
		EXTE		EMERGENCIA		EXP	PER	EXP	PER
		EXP	PER	EXP	PER				
1	Totalmente insatisfecho		55		2		57	0%	30.00%
2	Insatisfecho		34		8		42	0%	22.11%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	36	21	15	14	51	35	26.84%	18.42%
4	Satisfecho	54	13	15	23	69	36	36.32%	18.95%
5	Totalmente satisfecho	40	7	30	13	70	20	36.84%	10.53%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

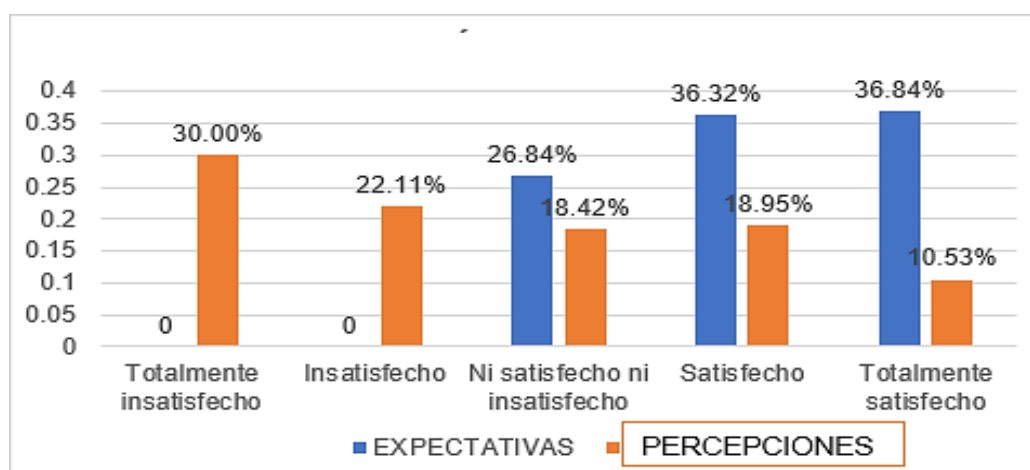


Figura 23. *Explicación clara sobre el procedimiento*

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 23 en **las expectativas** se establece en un 26.84% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizan; en un 36.32% satisfecho y en un 36.84% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establecen en un 30% totalmente insatisfecho que usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran; en un 22.11% insatisfecho, en un 18.42% ni insatisfecho ni satisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 10.53% totalmente satisfecho.

Resultando de las expectativas y percepciones referentes a la dimensión aspectos intangibles procedentes del usuario externo de los servicios de consultorios y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

19.- ¿Los carteles, letreros de la consulta externa y/o emergencia son adecuados para orientar a los pacientes?

Tabla 24

Señalización y orientación

N°	ESCALA	CONS. EXTER.		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho		24		9	0	33	0.0 %	17.37%
2	Insatisfecho	5	35	2	32	7	67	3.68%	35.26%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	23	19	14	13	37	32	19.47%	16.84%
4	Satisfecho	67	31	21	5	88	36	46.32%	18.95%
5	Totalmente satisfecho	35	21	23	1	58	22	30.53%	11.58%
	TOTAL	130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

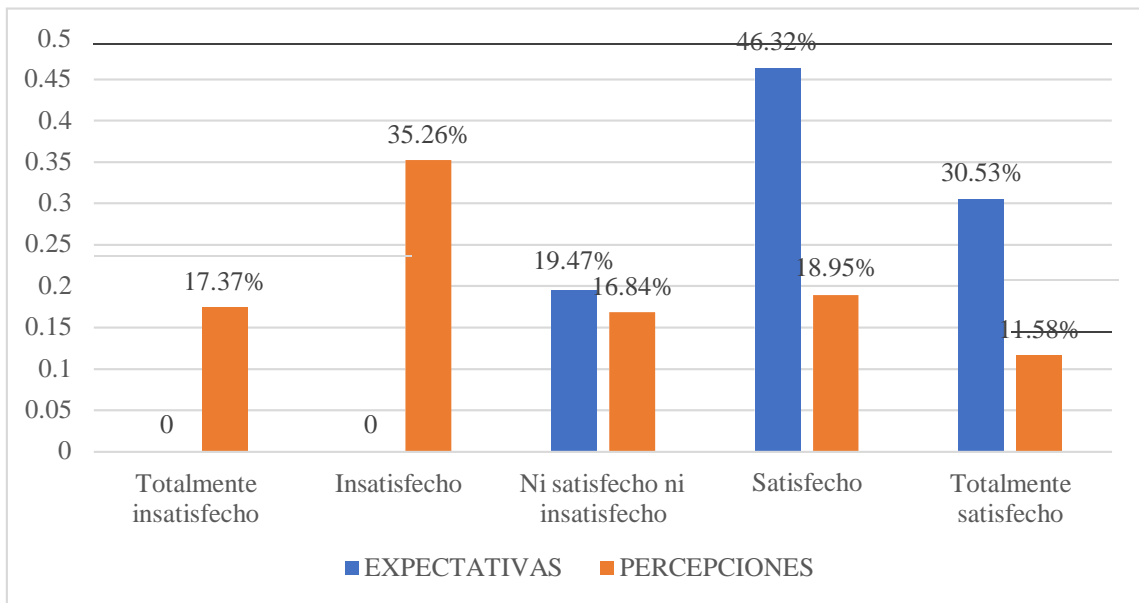


Figura 24. Señalización y orientación
Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 24 en **las expectativas** se establece en un 3.68% insatisfecho que los carteles, letreros de la consulta externa y/o emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes, en un 19.47% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 46.32% satisfecho y en un 30.53% totalmente satisfecho.

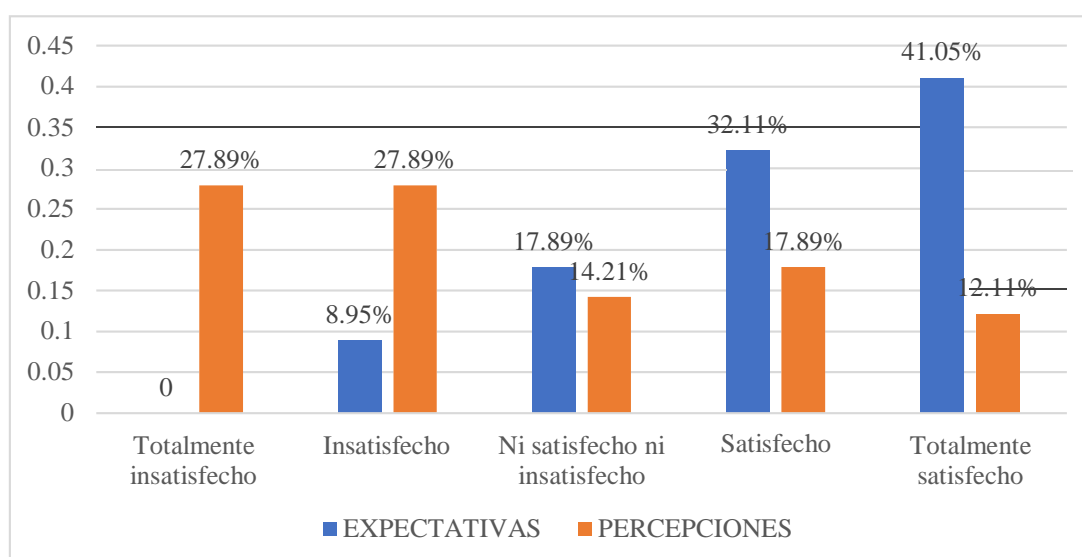
En **las percepciones** se establece en un 17.37% totalmente insatisfecho que los carteles, letreros de las consultas externa y/o emergencia son adecuadas para orientar a los pacientes; en un 35.26% satisfecho, en un 16.84% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 11.58% satisfecho y en un 11.58% totalmente satisfecho.

20.- ¿La consulta externa y/o emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?

Tabla 25*Persona de información y orientación al paciente*

N°	ESCALA	CONSULT. EXTERNO		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	0	36	0	17	53	53	0.0%	27.89%
2	Insatisfecho	15	26	2	27	17	53	8.95%	27.89%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	23	16	11	11	34	27	17.89%	14.21%
4	Satisfecho	44	30	17	4	61	34	32.11%	17.89%
5	Totalmente satisfecho	48	22	30	1	78	23	41.05%	12.11%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

**Figura 25.** *Persona de información y orientación al paciente*

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 25 en **las expectativas** se establece en un 8.95% insatisfecho que la consulta externa y/o emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho en un 32.11% satisfecho y en un 41.05% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 27.89% totalmente insatisfecho que la consulta externa y de emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, en un 27.89% insatisfecho, en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 12.11% totalmente satisfecho.

21.- ¿Los consultorios cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Tabla 26
Consultorios equipados

N°	ESCALA	CONSULT. EXTERNO		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Totalmente insatisfecho	12	67	2	20	14	87	7.37%	45.79%
2	Ni satisfecho ni insatisfecho	32	31	11	20	43	51	22.63%	26.84%
3	Satisfecho	43	12	13	14	56	26	29.47%	13.68%
4	Totalmente satisfecho	43	20	34	6	77	26	40.53%	13.68%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

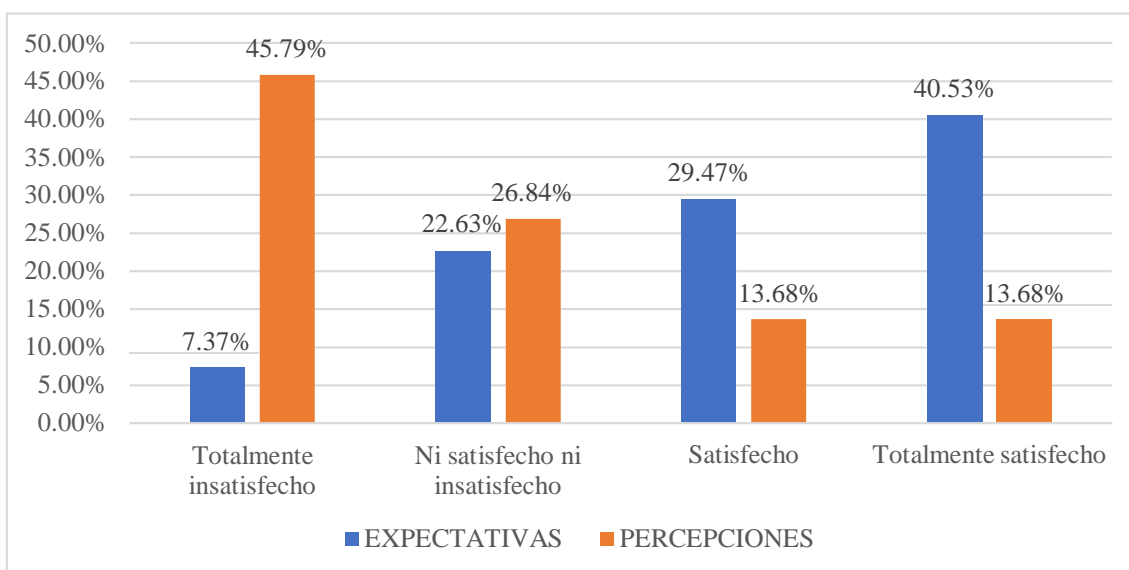


Figura 27. Consultorios equipados

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 26 en **las expectativas** se establece en un 7.37% totalmente insatisfecho que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, en un 22.63% ni satisfecho ni insatisfecho en un 29.47% satisfecho y en un 40.53% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 45.79% totalmente insatisfecho que los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; en un 26.84% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 13.68% satisfecho y en un 13.68% totalmente satisfecho.

22.- ¿Los consultorios y la sala de espera se encuentran limpio y son cómodos?

Tabla 27

Ambientes limpios

N°	ESCALA	CONSULT. EXTERNO		EMERGENCIA		TOTAL		PORCENTAJE	
		EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER	EXP	PER
1	Insatisfecho	20	77	2	15	22	92	11.58%	48.42%

2	Ni satisfecho ni insatisfecho	27	21	9	38	36	59	18.95%	31.05%
3	Satisfecho	35	16	20	4	45	20	23.68%	10.53%
4	Totalmente satisfecho	48	16	39	3	87	19	45.79%	10.00%
TOTAL		130	130	60	60	190	190	100%	100%

Fuente: Procesamiento de Encuesta

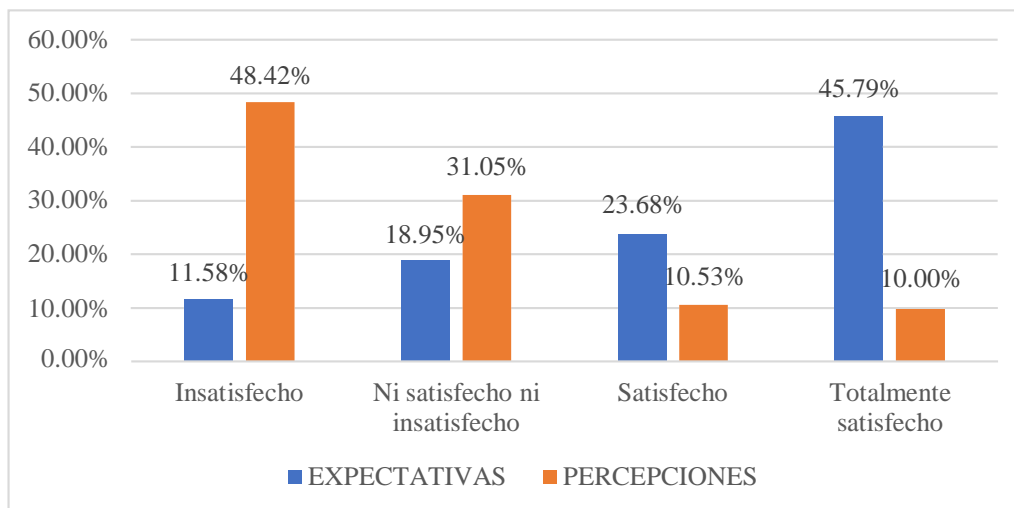


Figura 28. Ambientes limpios

Fuente: Procesamiento de Encuesta

En la tabla y figura N° 27 en **las expectativas** se establece en un 11.58% insatisfecho que los consultorios que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos, en un 18,95% ni satisfecho ni insatisfecho en un 23.68% satisfecho y en un 45.79% totalmente satisfecho.

En **las percepciones** se establece en un 48.42% insatisfecho que los consultorios y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos; en un 31.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 10.53% satisfecho y en un 10% totalmente satisfecho.

8. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Morales (2009), precisa que en su gran mayoría los pacientes que asisten al servicio de urgencia de una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrató Risaralda, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica y facilitar, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento, y en cuanto a las características socio- demográficas fue predominio femenino con un rango de edad de 20 y 30 años, nivel de escolaridad primaria. Según nuestro resultado se tiene lo siguiente:

- Apreciamos que en un 56.94% son usuarios que concurren solos a los consultorios y emergencia en busca de prestación médica para el tratamiento y diagnóstico de sus enfermedades, asimismo encontramos que en un 43.16% son diagnósticos de sus enfermedades, asimismo encontramos que en un 43.16% son personas que acompañaron a los usuarios, motivada su participación por diversos factores como: avanzada edad de los usuarios externos o de emergencia, estado frágil de su salud y discapacidades de los usuarios. (véase el cuadro N° 01)
- Encontramos que el 73% de los encuestados pertenecen al sexo femenino mayormente con predominación por la preferencia de la prestación medica obstétrica, compuesta en su gran mayoría gestantes, eso se evidencia al ser el Hospital de Apoyo II-2 Sullana, el centro de referencia del ámbito jurisdiccional de la Subregión de Salud Luciano Catillo Colona. Usuarías que son referidas al perinatal que no pueden ser abordados por los centros de salud periferia, el 27% corresponde al usuario de género masculino (véase el cuadro N° 02)
- Apreciamos que la mayor incidencia son aquellas personas que poseen nivel de instrucción secundaria con un 35.79% debido que no cuentan con recursos para hacer uso de una atención en clínicas o consultorios particulares, seguido los usuarios que poseen formación primaria con el 24.74%, los usuarios que

poseen nivel de instrucción superior técnico con el 22.63%, en un 13.16% analfabetos y superior universitario en un 3.68% (Véase el cuadro N° 03)

- Se establece que el 73.16% son usuarios del Seguro Integral de Salud, en un 12.11% de los encuestados señalo no tener ningún tipo de seguro. Asimismo, hay un grupo importante en un 10.00% que manifiestan tener otro tipo de cobertura, prestaciones diferentes a los anteriores esbozados (Fospoli) y en un 4.74% manifestaron tener un seguro distinto al SIS, como es el caso de los usuarios que pertenecen al SOAT, que cubre presentaciones de salud situaciones derivadas por accidente de tránsito (véase el cuadro N° 04)
- Encontramos en la evaluación del usuario entrevistados para conocer si es un nuevo usuario o en un continuador del tratamiento médico, se puede argumentar que en el mayor rubro destacan los usuarios que refieren ser nuevos con un 64.21% los usuarios continuadores con el 35.79% esto debido a el seguimiento y monitoreo que se le hace a los usuarios como parte del tratamiento hacia las patologías clínicas diagnosticadas (véase el cuadro N° 05).

Salazar (2006), señala que en la Clínica Dental privada A. de Lima metropolitana la Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcto. Según nuestros resultados se tiene lo siguiente:

- En las expectativas se establece en un 2.63% totalmente insatisfecho que el personal de informes oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención; en un 8.42% ni satisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 71.05% totalmente satisfecho; esto debido a que los usuarios esperan que sean orientados de una forma adecuada y entendible. A su vez en las percepciones encontramos en un 25.79% insatisfecho que el personal de informes lo oriento y explico de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención, esto debido a que dichos usuarios no han recibido una orientación básica sobre los procedimientos a seguir en una

prestación de salud lo que revela que en la práctica se contrasta dicho valor al no existir un área de orientación al usuario y esto hace que el usuario al llegar al establecimiento de salud y ante su desorientación consulta al vigilante, al personal técnico de paso y/o trabajadores administrativos que intelectual a su paso, pero sin llegar a tener una adecuada información sobre la cual requiere, en un 7.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 11.05% satisfecho y en un 6.32% totalmente satisfecho; (véase el cuadro N° 06).

- En las expectativas se establece en un 5.79% ni satisfecho ni insatisfecho que el médico le atienda en el horario programado; en un 17.37% satisfecho y en un 76.84% totalmente satisfecho; ya que se espera que se cumpla lo deseado. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 46.84% totalmente insatisfecho que el médico le atendió en el horario programado; en un 25.26% insatisfecho debido a que los usuarios no son atendidos oportunamente ya sea porque el medico no se encuentra en el consultorio o porque no llega a otra hora. Pese a existir una programación en los consultorios, en un 11.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 7.89% satisfecho y en un 8.95% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 07)
- En las expectativas se establece en un 12.11% ni satisfecho ni insatisfecho que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada; en un 17.37% satisfecho y en un 70.53% totalmente satisfecho puesto que esperan que la atención sea respetando el orden de llegada. A su vez en las percepciones encontramos en un 31.05% totalmente satisfecho que su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada ya que se existe preferencia por los conocidos de los médicos y del personal que labora en el hospital lo que hace que no se respete el turno de llegada; en un 19.47% insatisfecho, en un 40.53% satisfecho ni insatisfecho, en un 7.89% satisfecho y en un 1.05% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 08)
- En las expectativas se establece en un 2.63% ni satisfecho ni insatisfecho que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención; en un 19.47% satisfecho y en un 77.89% totalmente satisfecho; puesto que

esperan que su documentación se encuentre disponible a tiempo. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 62.11% insatisfecho que su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención; debido a que los usuarios manifiestan que la historia clínica llega al servicio hasta después de 02 horas, lo que conlleva en algunos casos a que no sean atendidos por el profesional de salud, perdiendo con ello su turno y la prestación de salud; en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 1.05% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 09)

- En las expectativas se establece en un 2.63% ni satisfecho ni insatisfecho que usted encuentre citas disponibles y las obtenga con facilidad; en un 30% satisfecho y en un 67.37% totalmente satisfecho; ya que se espera que se cumpla lo esperado. A la vez en las percepciones encontramos en un 64.74% insatisfecho que usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad debido que las citas requeridas por el usuario que concurre al establecimiento no se encuentran disponibles con facilidad, sobre todo en lo referente a las especialidades como cardiología, neurología, medicina interna, neurología, oftalmología, urología, hematología, distribuyéndose en la programación medica diaria un promedio de 12 consultas por especialidad, cifra que resulta insuficiente para los usuarios que en su mayoría son referidos por la periferia; en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 13.68% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho.(Véase el cuadro N° 10)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señala que capacidad de respuesta (CR) es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

- En las expectativas se establece en un 9.47% ni satisfecho ni insatisfecho que la atención en caja o en módulos de admisión de SIS sea rápida; en un 52.11% satisfecho y en un 38.42% totalmente satisfecho puesto que esperan que los colaboradores de cajas sean rápidos y eficientes. Asimismo, en las

percepciones encontramos en un 52.63% totalmente insatisfecho que la atención es lenta, predominando las colas sobre todo en el SIS, dada la afluencia masiva de usuarios referidos en busca de atención médica y no se toma en cuenta que a veces el usuario llega solo; en un 16.84% insatisfecho, en un 11.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 15.79% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 11)

- En las expectativas se establece en un 1.05% insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida; en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 29.47% satisfecho y en un 55.26% totalmente satisfecho debido a que desean que este servicio sea como lo esperan. A la vez en las percepciones encontramos en un 34.74% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida; en un 23.16% insatisfecho puesto que los análisis y/o exámenes que se realizan en laboratorio no son oportunos para los diagnósticos y prescripción médica y no se toma en cuenta la gravedad de la salud, en un 30.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 8.42% satisfecho y en un 3.16% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 12)
- En las expectativas se establece en un 3.68% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías) sea rápida; en un 16.84% insatisfecho, en un 15.79% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 21.58% satisfecho y en un 20% totalmente satisfecho debido a que se espera que la atención sea rápida. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 8.95% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografía) fue rápida; en un 38.42% insatisfecho puesto que la atención no se oportuna para los fines que son solicitados, lo cual retarda los diagnósticos y tratamiento médicos oportunos, en un 21.58% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 23.68% satisfecho y en un 7.37% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 13)
- En las expectativas se establece en un 0.53% totalmente insatisfecho que la atención de farmacia sea rápida; en un 18.42% ni satisfecho ni insatisfecho

en un 23.16% satisfecho y en un 57.89% totalmente satisfecho ya que se espera que este servicio sea oportuno. A la vez en las percepciones encontramos en un 57.37% totalmente insatisfecho que la atención en farmacia fue rápida; en un 27.89% ni satisfecho ni insatisfecho debido a que el usuario percibe que la atención en el aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos dados por el servicio de farmacia no es rápida, o simplemente no se encuentra los medicamentos para los procedimientos clínicos y tratamiento de las enfermedades. Lo cual no debería suceder por cuanto las transferencias del Seguro Integral de Salud, son actualmente oportunas y la prioridad en la adquisición lo constituyen el componente que brinda farmacia, tal como dispone la normativa vigente, en un 11.05% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho. (véase el cuadro N° 14)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señala que la seguridad (S): evalúa de confianza que genero la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

- En las expectativas se establece en un 29.47% ni satisfecho ni insatisfecho que se respete su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia; en un 37.37% satisfecho y en un 33.16% totalmente satisfecho dado que se espera que se cumpla lo deseado. Asimismo, en las percepciones se establece en un 37.89% insatisfecho que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia debido a las condiciones y precariedad de los ambientes donde algunos de ellos se comparten con otros servicios y la interacción de personas es fluida en los ambientes. Además, hay que tener en cuenta que un gran porcentaje de usuarios está representado por el segmento femenino y en un 21.58% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 15)
- En las expectativas se establece en un 12.11% totalmente insatisfecho que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de

salud por el cual sea atendido, en un 6.32% insatisfecho, en un 15.79% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 32.11% satisfecho y en un 33.68% totalmente satisfecho; ya que se espera una revisión meticulosa por parte de los médicos de turno. A la vez en las percepciones encontramos en un 17.37% totalmente insatisfecho que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido: en un 21.05% insatisfecho debido a que el usuario percibe que la atención que le brindó al médico se limita a preguntas que hace el profesional, sin abordar más exámenes físicos de manera minuciosa y completa de tal forma que se tenga la información clínica adecuada para los diagnósticos y tratamientos, en un 25.79% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 23.68% satisfecho y en un 12.11% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 16).

- En las expectativas se establece en un 6.84% totalmente insatisfecho que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud; en un 11.58% insatisfecho; en un 20.53% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 27.37% satisfecho y en un 33.68% totalmente satisfecho. Asimismo, en las percepciones encontramos un 23.16% totalmente insatisfecho que el médico brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud dado que el usuario percibe que el médico no le brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas respecto a los problemas de salud que lo aquejan; en un 19.47% insatisfecho, en un 23.68% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 24.21% satisfecho y en un 9.47% totalmente satisfecho (Véase el cuadro N° 17)
- En las expectativas se establece en un 7.37% totalmente insatisfecho que el médico que le atiende le inspire confianza; en un 13.68% insatisfecho; en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 33.16% satisfecho y en un 29.47% totalmente satisfecho. A la vez en las percepciones encontramos en un 20% totalmente insatisfecho que el médico que le atendió le inspiró confianza; en un 31.05% insatisfecho debido a que el servicio que brinda es ligero sin mayor explicación a lo encontrado, en un 12.11% ni satisfecho ni insatisfecho, en un

19.47% satisfecho y en un 17.37% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 18).

Parasuraman, Zeithamal y Berry (1988), señala que la empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

- En las expectativas se establece en un 12.63% totalmente insatisfecho que el personal de consulta externa y/o emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia dado que es lo que se espera del personal que la labora en esta institución; en un 8.95% insatisfecho; en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 37.89% satisfecho y en un 24.21% totalmente satisfecho. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 9.47% totalmente insatisfecho que el personal de consulta externa y/o emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia; en un 32.63% insatisfecho debido a que la atención que recibe no se realiza con amabilidad, respeto y paciencia y manifiestan que continuamente los gritan y los maltratan, en un 17.37% ni satisfecho, en un 18.42% satisfecho y en un 22.11% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 19).
- En las expectativas se establece en un 34.74% ni satisfecho ni insatisfecho que el médico que le atienda muestre interés en solucionar su problema de salud; en un 32.63% satisfecho y en un 32.63% totalmente satisfecho; ya que esperan que se cumpla lo deseado. A la vez en las percepciones encontramos en un 13.68% insatisfecho que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud y por lo no encuentra mejoría; en un 50.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 22.11% satisfecho y en un 13.68% totalmente satisfecho (Véase el cuadro N° 20).
- En las expectativas se establece en un 26.32% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención; en un 43.68% satisfecho y en un 31.58% totalmente satisfecho. A la vez en las percepciones encontramos en un 2.11%

totalmente insatisfecho que usted comprendió la explicación que le médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos debido que el médico realizó una explicación rápida y breve; un 29.47% insatisfecho, en un 26.32% ni satisfacción ni insatisfecho, en un 22.11% satisfecho y en un 20% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 22).

- En las expectativas se establece en un 26.84% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que el médico brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizarán, en un 36.32% satisfecho y en un 36.84% totalmente satisfecho; ya que es lo que esperan al ser atendidos. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 30% totalmente insatisfecho que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que lo realizaron; en un 22.11% insatisfecho debido a que sólo indican a través de una orden médica lo que se requiere sin mayor explicación, en un 18.42% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 10.53% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 23).

Parasuraman, Zeithamal y Berry (1988) señala que los aspectos tangibles (T): son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

- En las expectativas se establece en un 3.68% insatisfecho que los carteles, letreros de la consulta externa y/o emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes, en un 19.47% ni satisfecho ni insatisfecho en un 46.32% satisfecho y en un 30.53% totalmente satisfecho ya que se espera contar con orientación visual. A su vez en las percepciones encontramos en un 17.37% totalmente insatisfecho que los carteles, letreros de la consulta externa y/o emergencia son adecuados para orientar a los pacientes; en un 35.26% insatisfecho debido a que se aprecian carteles antiguos y deteriorados que en

la mayoría de los casos no llaman la atención del usuario ni guardan relación con el servicio que se presta, en un 16.84% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 11.58% totalmente satisfecho (Véase el cuadro N° 24).

- En las expectativas se establece en un 8.95% insatisfecho que la consulta externa y/o emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho en un 32.11% satisfecho y en un 41.05% totalmente satisfecho. Asimismo en las percepciones encontramos en un 27.89% insatisfecho que la consulta externa y de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes; en un 27.89% insatisfecho dado que el personal no lo orienta e informa acerca de los procedimientos del servicio, limitándose a absolver sus inquietudes los vigilantes y personal técnico asistencial que por el hacinamiento del servicio normalmente estos últimos no proporcionan una suficiente información, en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 12.11% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N°25).
- En las expectativas se establece en un 7.37% totalmente insatisfecho que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, en un 22.63% ni satisfecho ni insatisfecho en un 29.47% satisfecho y en un 40.53% totalmente satisfecho; ya que esperan que se cuente con lo necesario para brindar un servicio de calidad. A su vez en las percepciones encontramos en un 45.79% totalmente insatisfecho que los consultorios no cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención debido que los equipos con que cuentan son insuficientes para brindar la cobertura, teniendo que trasladarse equipos para realizar procedimientos en la ubicación de los pacientes, el mismo que se complica con lo turgido y contaminado en que se halla el servicio. En algunos exámenes al paciente se le tiene que solicitar procedimientos a proveedores de servicios privados como tomografías, ecocardiografías, etc., situación que empeora la

gravedad de las patologías de los pacientes cuando ingresan al servicio; en un 26.84% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 13.68% satisfecho y en un 13.68% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 26).

- En las expectativas se establece en un 11.58% insatisfecho que los consultorios y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos, en un 18.95% ni satisfecho ni insatisfecho en un 23.68% satisfecho y en un 45.79% totalmente satisfecho; debido que es lo que esperan que se realice en el nosocomio. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 48.42% insatisfecho que los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos debido a que las condiciones de higiene y limpieza en los consultorios y mucho más en emergencia no son la más adecuada, el hacinamiento del servicio contribuye a que se presenten estas condiciones. Por su parte los pacientes se sienten incómodos por cuanto tienen que recibir su atención en los pasillos de emergencia sentados en sillas que no son apropiadas para su atención; en un 31.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 10.53% satisfecho y en un 10% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N°27).

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Apreciamos que en un 56.94% son usuarios que concurrieron solos a los consultorios y emergencia; en un 43.16% son personas que acompañan a los usuarios. (Véase el cuadro N° 01). Asimismo, encontramos que el 73% de los encuestados pertenecen al sexo femenino y el 27% corresponde al usuario de género masculino. (Véase el cuadro N° 02). Por otro lado, apreciamos que el 73.16% son usuarios del Seguro Integral de Salud, en un 12.11% de los encuestados señaló no tener ningún tipo de seguro, hay un grupo importante en un 10.00% que manifiesta tener otro tipo de cobertura, prestaciones diferentes a los anteriores esbozados (Fospoli) y en un 4.74% manifestaron tener un seguro distinto al SIS, como es el caso de los usuarios que pertenecen al SOAT, que cubre prestaciones de salud situaciones derivadas por accidente del tránsito. (Véase el cuadro N° 04)
- Se ha encontrado que en el aspecto de fiabilidad en las expectativas se establece en un 2.63% totalmente insatisfecho que el personal de informes oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención; en un 8.42% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 71.05% totalmente satisfecho; esto debido a que los usuarios esperan que sean orientados de una forma adecuada y entendible. A su vez en las percepciones encontramos en un 25.79% insatisfecho que el personal de informes lo orientó y explicó de manera clara ya adecuada los pasos o trámites para la atención, esto debido a que dichos usuarios no han recibido una orientación básica sobre los procedimientos a seguir en una prestación de salud lo que revela que en la práctica se contrasta dicho valor al no existir un área de orientación al usuario y esto hace que el usuario al llegar al establecimiento de salud y ante su desorientación consulta al vigilante, al

personal técnico de paso y/o trabajador administrativo que interactúa a su paso, pero sin llegar a tener una adecuada información sobre la cual requiere; en un 7.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 11.05% y en un 6.32% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 06).

- Además, en las expectativas se establece en un 2.63% ni satisfecho ni insatisfecho que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención en un 19.47% satisfecho y en un 77.89% totalmente satisfecho; puesto que esperan que su documentación se encuentre disponible a tiempo. Asimismo en las percepciones encontramos en un 62.11% insatisfecho que su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención; debido a que los usuarios manifiestan que la historia clínica llega al servicio hasta después de 02 horas, lo que conlleva en algunos casos a que no sean atendidos por el profesional de salud, perdiendo con ello su turno y la prestación de salud; en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.95% satisfecho y en un 1.05% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 09).
- En los factores de capacidad en respuesta en las expectativas se establece en un 9.47% ni satisfecho ni insatisfecho que la atención en caja o en módulo de admisión del SIS sea rápida; en un 52.11% satisfecho y en un 38.42% totalmente satisfecho puesto que esperan que los colaboradores de caja sean rápidos y eficientes. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 52.63% totalmente insatisfecho que la atención es lenta, predominan las colas sobre todo en el SIS, dada la afluencia masiva de usuarios referidos en busca de atención médica y no se toma en cuenta que a veces el usuario llega solo; en un 16.84% insatisfecho., en un 11.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 15.79% satisfecho y en un 3.68% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N°11).

- Asimismo, en las expectativas se establece en un 1.05% insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida; en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 29.47% satisfecho y en un 55.26% totalmente satisfecho debido a que desean que este servicio sea como lo esperan. A la vez en las percepciones encontramos en un 34.74% totalmente insatisfecho que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida; en un 23.16% insatisfecho puesto que los análisis y/o exámenes que se realizaron en laboratorio no son oportunos para los diagnósticos y prescripción médica y no se toma en cuenta la gravedad de la salud, en un 30.53% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 8.42% satisfecho y en un 3.16 % totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 12).

- En función a los factores de seguridad en las expectativas se establece en un 29.47% ni satisfecho ni insatisfecho que se respete su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia; en un 37.37% satisfecho y en un 33.16% totalmente satisfecho dado que se espera que se cumpla lo deseado. Asimismo, en las percepciones se establece en un 37.89% insatisfecho que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio o en emergencia debido a las condiciones y precariedad de los ambientes donde algunos de ellos se comparten con otros servicios y la interacción de personas es fluida en los ambientes. Además, hay que tener en cuenta que un gran porcentaje de usuarios está representado por el segmento femenino; en un 21.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 19.47% satisfecho y en un 21.58% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N°15).

- También se encontró que en las expectativas en un 7.37% totalmente insatisfecho que el médico que le atiende le inspire confianza; en un 13.68% insatisfecho; en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 33.16% satisfecho y en un 29.47% totalmente satisfecho. A la vez en las percepciones encontramos en un 20% totalmente insatisfecho que el médico que le atendió le inspiró confianza; en un 31.05% insatisfecho debido a que el servicio que

brinda es ligero sin mayor explicación a lo encontrado, en un 12.11% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 19.47% satisfecho y en un 17.37% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 18).

- Con respecto a los factores de empatía en las expectativas se establece en un 12.63% totalmente insatisfecho que el personal de consulta externa y/o emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia dado que es lo que se espera del personal que la labora en esta institución; en un 8.95% insatisfecho; en un 16.32% ni satisfecho ni insatisfecho; en un 37.89% satisfecho y en un 24.21% totalmente satisfecho. Asimismo en las percepciones encontramos en un 9.47% totalmente insatisfecho que el personal de consulta externa y/o emergencia le trato con amabilidad, respeto y paciencia; en un 32.63% insatisfecho debido a que trató con amabilidad, respeto y paciencia; en un 32.63% insatisfecho debido a que la atención que recibe no se realiza con amabilidad, respeto y paciencia y manifiestan que continuamente los gritan y los maltratan, en un 17.37% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 18.42% satisfecho y en un 22.11% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 19).
- Por otro lado, en las expectativas se establece en un 24.74% ni satisfecho ni insatisfecho que usted comprenda la explicación que le médico le brinde sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos; en un 43.68% satisfecho y en un 31.58% totalmente satisfecho. A la vez en las percepciones encontramos en un 2.11% totalmente insatisfecho que usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos debido que el médico realizó una explicación rápida y breve; un 29.47% insatisfecho, en un 26.32% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 22.11% satisfecho y en un 20% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 22).
- En los factores de aspectos tangibles en las expectativas se establece en un 8.95% insatisfecho que la consulta externa y/o emergencia cuente con

personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, en un 17.89% ni satisfecho ni insatisfecho en un 32.11% satisfecho y en un 41.05% totalmente satisfecho. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 27.89% totalmente insatisfecho que la consulta externa y/o emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes; en un 27.89% insatisfecho dado que el personal no lo orienta e informa acerca de los procedimientos del servicio, limitándose a absolver sus inquietudes los vigilantes y personal técnico asistencial que por el hacinamiento del servicio normalmente estos últimos no proporcionan una suficiente información, en un 14.21% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 17.89% satisfecho y en un 12.11% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 25).

- Además, en las expectativas se establece en un 11.58% insatisfecho que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sea cómodos, en un 18.95% ni satisfecho ni insatisfecho en un 23.68% satisfecho y en un 45.79% totalmente satisfecho; debido que es lo que esperan que se realice en el nosocomio. Asimismo, en las percepciones encontramos en un 48.42% insatisfecho, que los consultorios y sala de espera se encontraron limpios y cómodos debido a que las condiciones de higiene y limpieza en los consultorios y mucho más en emergencia no son las más adecuadas, el hacinamiento del servicio contribuye a que se presenten estas condiciones. Por su parte los pacientes se sienten incómodos por cuanto tiene que recibir su atención en los pasillos de emergencia sentados en sillas que no son apropiadas para su atención en los pasillos de emergencia sentados en sillas que no son apropiadas para su atención; en un 31.05% ni satisfecho ni insatisfecho, en un 10.53% satisfecho y en un 10% totalmente satisfecho. (Véase el cuadro N° 27).

Recomendaciones

- Realizar un programa de capacitación dirigido al personal que labora en consultorios externos y emergencias del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana para que brinde un servicio de calidad y los usuarios se sientan satisfechos.
- Invertir en tangibles que permita la comodidad, seguridad y privacidad de los usuarios de consultorios externos y de emergencia del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana y así distribuir a la mejora del servicio.
- Realizar supervisiones de los médicos que laboran en los consultorios externos y en emergencia del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana con el propósito de que cumplan con el horario establecido.
- Coordinar con las demás áreas del Hospital del Apoyo II – 2 Sullana, que complementan el servicio para que la información y análisis que se requieran lleguen en el tiempo oportuno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Atalaya, m. (1998). *La satisfacción en los estudiantes de la universidad mayor de san marcos facultad de ciencias administrativas*. Lima, Perú.
2. Bolaños, G., Morales M. y otros. (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad.
3. Bustamante M. y Ordenes, F. (2003). *Análisis de la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional del Valdivia*. Chile.
4. Calderon, J., Chong, M. y otros (2011). *Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizán, año 2010*. Revista de psiquiatría y salud mental Herminio Valdizán. Vol. XII N° 1.
5. Cantú, H. (1995) *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México.
6. Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Profesor de la universidad del Bío-Bío de Chile.
7. Chávez, P., Ramos, W. y otros (2006). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Dos de Mayo diciembre 2006*. Lima – Perú 2006.
8. Chávez, M. (2002). *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo*. Centro de salud Augusto B. Leguía – Tacna, Perú.
9. Delbanco, T.L and Daley, J. (1996) *Through the patient's eyes: strategies toward more successful contraception*. Obstetrics and gynecology.
10. Farfán, y. (2007). *La fiabilidad editorial moderna*, Cusco – Perú.
11. Feigenbaum, A. (1951). *Control de calidad total: principios, práctica y administración*.
12. Fernandez J. (2003), Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
13. Fontalvo, T. y Vegarra , J.(2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Segunda edición.

14. Hernandez, L.(2008). *Centro de salud “Kume Mongen Ruka” de la comuna de lanco durante el segundo trimestre del año 2005” Valdivia Chile*. Universidad Austral del Chile – Escuela de enfermería. Chile.
15. Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao”*. Octubre – diciembre 2003. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
16. Kotler, P. y Keller, K. (2006) Dirección de marketing. Pearson Prentice hall. Duodécima edición. México.
17. Maguiña, G. (2006). *Evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario de la consulta externa de obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Perú.
18. Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Relationships among perceived justice, customers' satisfaction, and behavioral intentions: The moderating role of gender*. First Published June 1, 2001 Research Article Find in PubMed
19. <https://doi.org/10.2466/pr0.2001.88.3.805>
20. Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda febrero – abril 2009*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
21. Morales, V.y Correal, J. (2004). *La calidad en la gestión de los servicios deportivos*. En A. Hernández Mendo (coord.), *Psicología del deporte* (vol. 3) Aplicaciones. Buenos aires: Efdeportes.com
22. Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*. Programa académico de administración de empresas Universidad de Piura – Perú.
23. Osorto, G. (2010). *Satisfacción de usuarios externos atendidos por los servicios subrogados del IHSS, emergencias del hospital y clínicas San Lucas, ciudad Danli, Honduras, julio – octubre 2009*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.

24. Parasuranman, A.; Zeithaml, V.; & Berry, L. (1995). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*.
25. Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.
26. Thompson A. y Sunol R. (1995). Expectations As Determinants Of Patient Satisfaction: Concepts, Theory And Evidence, *International Journal for Quality in Health Care* 7.
27. Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios médicos*, Díaz de Santos, España.
28. Veliz, M. y Villanueva, R. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur agosto a octubre 2011*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
29. Willians T., Schutt-aine J. y Cuca Y. (1996). *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: a user's manual and disussion of results to date*. New York, international planned parenthood federation.
30. Zeithman, V. y Bitner J. (2012) *Marketing de servicio*, 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

HOSPITAL DE APOYO II – 2 Sullana (2014)

- Anuarios estadísticos del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana (2011 - 2012).
- Plan Operativo Institucional (2013 - 2014).
- Proyecto de Inversión Pública “Redimensionamiento de los Servicios de Salud del Hospital de Apoyo II – 2 Sullana” Código del SNIP N° 9637.

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.

- “Política Nacional del Calidad en Salud”. Lima Perú. 2009.
- Manual de Indicadores de Epidemiología. 2004.

ANEXOS

Percepción de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del usuario de consultorios externos y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.conac.org.mx Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%
7	riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%
8	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
11	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	bibliovirtualujap.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.calidad.org Fuente de Internet	<1 %
	repositorio.uncp.edu.pe	

20	Fuente de Internet	<1 %
21	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
22	www.dirislimanorte.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
24	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.audiovisualcat.net Fuente de Internet	<1 %
27	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.circulotec.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32	zonasegura.seace.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.webabierta.com.ar Fuente de Internet	<1 %
35	dimensis.com Fuente de Internet	<1 %
36	www.seh-lelha.org Fuente de Internet	<1 %
37	www.michoacan.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	1library.co Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.tauniversity.org Fuente de Internet	<1 %
42	e-learning-teleformacion.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
43	dspace.utb.edu.ec	

	Fuente de Internet	<1 %
44	www.transfreightdubai.com Fuente de Internet	<1 %
45	www.aregional.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
47	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
48	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
50	noticias.canalrcn.com Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
53	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	www.pueg.unam.mx	

54

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo