



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATEGICO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS
EXTERNOS EN EL HOSPITAL II ILO ESSALUD,
ERIODO ENERO-MARZO, 2017

Leonardo Modesto Pérez Calle

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico

Ilo – Perú
2019

INDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos:	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	6
INTRODUCCION	7
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2 Definición del problema	12
1.3. Objetivo de la investigación	12
1.4 Justificación e importancia de la investigación	13
1.5 Variables de la Investigación	15
1.6. Operacionalizacion de las Variables.....	15
1.7 Hipótesis de la investigación	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. La Calidad.....	29
2.2.2. La estructura, el proceso y el resultado	29
2.2.3. Análisis general	30
2.2.4. Actividades básicas para la garantía en calidad.....	31
2.2.5. Satisfacción del usuario	31
2.2.6. Calidad en la consulta externa y sus dimensiones	32
2.2.7. Sistema de gestión de calidad en salud.....	33
CAPITULO III: MÉTODO	37
3.1 Tipo de investigación.....	37
3.2 Diseño de investigación	37
3.3 Población y muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	39
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40

4.1. Confiabilidad de Instrumentos	40
4.2 Presentación de Resultados.....	41
4.3. Discusión de resultados	98
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
5.1 Conclusiones	101
5.2. Recomendaciones:	102
ANEXOS	124
Anexos 1	136
Anexos 2	143
BIBLIOGRAFIA	143

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de Consultorios externos del Hospital II de Ilo Essalud, periodo de Enero a Marzo del 2017.

El tipo de investigación realizado fue Cuantitativo con un complemento cualitativo, de alcance descriptivo y correlacionar, el diseño empleado fue el no Experimental. La población se seleccionó en forma aleatoria, y la muestra estuvo conformada por 73 pacientes de Consulta externa de Hospital II de Ilo, enero-marzo 2017. La técnica empleada en la obtención de datos en la presente investigación fue la de preguntas y respuestas (cuestionario) lo que permitió obtener la información directamente de la fuente.

El procesamiento de la información se realizó en base al software estadístico SPSS 24.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Crombach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

De los resultados obtenidos en forma resumida y abocándose a la percepción de la calidad sentida por el usuario en el Hospital II Ilo Es Salud, en cuanto a prontitud, cumplimiento, atención y amabilidad, se concluye que el 36.63 % está completamente en desacuerdo, el 33.86 % en desacuerdo, el 13.72 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.09 % de acuerdo y el 6.7 % completamente de acuerdo; en cuanto al trato recibido por parte de la atención del profesional médico y especialistas se concluye que de de la población encuestada el 55.27% está no satisfecho, el 14.47% está poco satisfecho, el 8.88 % está satisfecho, el 11.13 % esta medianamente satisfecho y el 10.36 % está muy satisfecho.

Concluyendo el grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del Hospital II Ilo Essalud, en su mayoría es de desacuerdo e insatisfacción.

Palabras claves: Paciente, percepción, calidad y satisfacción.

ABSTRACT

The objective is to determine, during the period from January to march of 2017, the rate of perception of the quality of attention and satisfaction of the patients that are secured in outpatient offices of “Hospital II de Ilo Essalud”.

The type of the investigation was the quantitative one with a qualitative complement of descriptive and correlative scope; the design was the non experimental design. The population was randomly selected and the sample was conformed by 73 patients of outpatient offices of “Hospital II de Ilo”, from January to march of 2017. The technique used in this investigation for data collection was the questionnaire technique which allowed recollecting information directly from the patients.

The information processing was realized with the software of statistic: SPSS 24.

The coefficient used to determine the reliability of the tools, was Cronbach’s alpha, which valuation fluctuates between 0 and 1.

Resuming the results and focusing on the perception of the quality of the service for the patient of the “hospital II Ilo Essalud”, following the promptness, compliance, attention and kindness, the research concludes that 36.63% totally disagree, 33.86% disagree, 13.72% do not know, 9.09% only agree and 6.7% totally agree; related to treatment received by medics and specialists, the research can concludes that 55.27% are not satisfied at all, 14.47% are little unsatisfied, 8.88% are satisfied, 11.13% are little satisfied and 10.36% are totally satisfied.

Concluding the rate of perception of attention’s quality and patient’s satisfaction of “Hospital II Ilo EsSalud”, the most of patients disagree and are unsatisfied with the quality of attention.

Key words: Patients, perception, quality and satisfaction.

INTRODUCCION

La atención que se brinda a las personas o pacientes en los servicios de Consultorios Externos de los diferentes organismos de salud, en los Hospitales como son del Ministerio de Salud MINSA, Hospitales de las fuerzas policiales, de las Fuerzas Armadas, el Seguro Social de Salud EsSalud, y algunos centros privados de salud, son causa de preocupación constante por parte de las autoridades y funcionarios del sector, toda vez que el servicio que se da al paciente o usuario no es el adecuado en cuanto se refiere a los estándares de calidad que las leyes y normas así lo establecen, estos parámetros engloban el servicio brindado, materiales e insumos médicos, equipos médicos y biomédicos, infraestructura y por último los especialistas médicos . En el Perú mayormente los centros de salud (MINSA) del sector público adolecen de grandes problemas, debido mayormente al presupuesto a este sector que lamentablemente es uno de los más bajos de la región. El Seguro Social de Salud EsSalud tampoco escapa a esta álgida problemática, pese a que se realizan grandes esfuerzos en busca de mejorar la atención a sus usuarios o pacientes.

Un problema siempre cuestionado, está en los servicios de Consultorios externos de los diferentes establecimientos de EsSalud, a nivel nacional, en este caso particular el del Hospital II de Ilo, en donde el usuario o paciente deja sentir su malestar e incomodidad por la deficiente atención que recibe, lo que se origina mayormente por la mala atención del personal asistencial así como administrativo en cuanto al trato como es la amabilidad, afecto, empatía y calidez, y a todo esto además se agrega a veces la falta de, medicamentos, falta de equipos modernos, pocas y prontas citas ofertadas, falta de profesionales especialistas para evitar mayores referencias y lo que es preponderante una adecuada y una moderna infraestructura.

Debido a estos problemas que causan desazón en los usuarios o pacientes que hacen uso de los servicios de consultorios externos del Hospital II Es Salud Ilo, se deslizó la idea de realizar un trabajo de investigación, y su fin no fue otro que conocer la percepción de la calidad y el grado de satisfacción de los pacientes asegurados que mayormente son los usuarios de estos servicios; con el solo objeto

de tratar de aportar en algo para mejorar de la atención en los consultorios externos del hospital II de Ilo.

Se realizó el trabajo de investigación aplicando encuestas con preguntas espontáneas y otras preparadas con las que los pacientes puedan manifestar sus expectativas y opiniones, con el fin de identificar en los consultorios externos, los puntos débiles en el sistema de atención y poder sugerir posibles soluciones a los mismos.

Los usuarios de consultorios externos constituyen la parte más importante y vital del servicio que prestan los Hospitales, ya que la atención que se brinda en estos va dirigida a los usuarios (asegurados), y ellos al final califican la calidad de atención. Por medio de la accesibilidad, disponibilidad, seguridad, calidad instalaciones físicas adecuadas, comunicación e información, que se les ofrece.

Se quiere obtener información confiable con el objetivo puntual de que esta sirva como herramienta para aplicar nuevas ideas en base a los datos obtenidos con el único fin de ofrecer una adecuada atención a los pacientes en estos consultorios.

La investigación ha sido realizada tomando lo siguiente:

Tipo de Investigación: Con un enfoque Cuantitativo y complemento cualitativo. La presente investigación es de alcance descriptivo y correlacionar.

El diseño de investigación se ajusta al tipo no experimental.

La población muestra del estudio fue de 40,000 personas aseguradas , las cuales se seleccionaron en forma aleatoria (muestreo aleatorio estratificado).

Se obtuvo una muestra de 73 pacientes o usuarios.

En el presente estudio en cuanto a la competencia de los especialistas el 53.42% no está satisfecho, el 15.07% poco satisfecho, el 8.22% satisfecho, el 9.59% medianamente satisfecho y el 13.70% muy satisfecho; en cuanto a la amabilidad el 32.88% completamente en desacuerdo, el 27.40% en desacuerdo, el 10.96% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.44% de acuerdo y el 12.33% completamente de acuerdo. Y en cuanto a la satisfacción el 56.16% no está satisfecho, el 13.70% poco satisfecho, el 8.22% satisfecho, el 10.96% medianamente satisfecho y el 10.96% muy satisfecho.

El trabajo consta de 5 capítulos,

Capítulo I: El problema de la investigación: Descripción de la realidad problemática, Definición del problema, Objetivo de la investigación, y Justificación de la Investigación.

Capítulo II: Marco teórico: Antecedentes de la Investigación, bases teóricas, Metodología y Definición del enfoque metodológico.

Capítulo III: Método: Tipo de Investigación, Diseño de Investigación, Población y Muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos y validación de los instrumentos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los resultados: Confiabilidad de los instrumentos, presentación de resultados, Contrastación de hipótesis y Discusión de resultados.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En estos últimos años, en la mayor de naciones se han llevado a cabo grandes cambios en la organización de sus Sistemas de Salud, dentro de estos cambios han conseguido involucrar dentro de sus políticas sanitarias, a la calidad de la atención como uno de las columnas básicas y centrales en la prestación de los servicios de salud. De allí se logra desprender que la calidad en los servicios de salud es un elemento básico y elemental , la misma que está orientado a otorgar satisfacción y seguridad a los usuarios, logrando colmar de esta manera sus expectativas por la atención de salud que se les brinda y tratando de minimizar los riesgos en la atención que se presta; lo enunciado anteriormente en el caso de nuestro país nos lleva a la necesidad de establecer y complementar un sistema de gestión que encierre calidad en todas y cada una las instituciones de salud del sistema nacional, las mismas que puedan ser evaluadas regularmente, para poder conseguir logros progresivos en lo referente a esta cualidad tan necesaria y ansiada.

El tema de la calidad en los servicios de salud es de es una preocupación constante en la mayor parte de los países sobre de nuestra región.

Debido a este tema tan debatido y estudiado son seguidas muy de cerca las entidades que prestan servicios de salud del sector público por la falta de calidad de atención a los usuarios en los mismos. Generalmente las clínicas y hospitales privados, son los únicos que mayormente logran prestar un mejor servicio y una atención si se quiere de calidad.

En el Perú desde el mes de Junio del año 2001, el Ministerio de Salud en su proceso de reestructuración cuenta con una Dirección de la Garantía de la

Calidad y Acreditación, cuyo fin es el de conducir y desarrollar todo el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en el territorio nacional.

(Comercio, 2014) Si el sistema de salud pública peruano fuese un paciente, es casi seguro que recibiría un diagnóstico negativo. Para poder lograr una cita los tiempos de espera son largos así como para que le programen una cirugía, todo esto constituye un mal trato a los usuarios o pacientes, a todo ello hay que sumarle, la falta de medicamentos, de equipos biomédicos y médicos, el conjunto de estas deficiencias hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa), la Sanidad de las Fuerzas Armadas y policiales hace que la población usuaria tenga una percepción negativa de estos; el Seguro Social de Salud (EsSalud) de alguna forma también está dentro de este concepto por parte de sus usuarios o pacientes, aún cuando es una institución que maneja su propio presupuesto y toda una red de Hospitales y centros médicos a nivel nacional.

En el país de acuerdo a estudios realizados en los sectores de salud se logra notar un alto nivel de insatisfacción por parte del usuario, sobre todo en la calidad de la atención a los usuarios o pacientes, ello se desprende del descontento y desazón de los usuarios que manifiestan insatisfacción por el trato que reciben por parte del personal profesional asistencial y administrativo, y resultando a veces con actos de negligencia médica que lamentablemente ocurren y no solo en nuestro país, lo que hace que esta insatisfacción se perciba como algo general.

Esta situación que se percibe a diario en los Hospitales y centros de salud del Seguro Social de Salud Es Salud, especialmente del Hospital II de Ilo, ha sido la razón fundamental para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, de manera tal que el resultado de la misma, sirva como un pequeño aporte y que de alguna forma brinde algunas pautas que permitan mejorar la atención al usuario a través de un cambio en el personal de salud, tanto asistenciales como administrativos, en su diario actuar y logren tener esa predisposición, vocación y entrega a la profesión, para poder brindar una atención con calidad humana, amabilidad y empatía (trato digno).

Para finalizar, el país a través del Ministerio de Salud MINSA necesita realizar inversiones en el primer nivel de atención de salud, donde existen alrededor de 7.500 establecimientos que todavía son de quincha, adobe, eternít y esteras; 2. Sistema integral de salud: otro de los retos es ampliar el financiamiento del Sistema Integral de Salud; 3. Política remunerativa: se ejecute la escala salarial que debió iniciar en enero del 2016; 3. Organización: es restaurar la rectoría del Ministerio de Salud, que es la conducción de la salud del Perú, independientemente del subsector que sea Es salud, FF.AA; (EsSalud-OIT, 2013)

1.2 Definición del problema

1.2.1. Definición del problema general

¿Cuál es el grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud, en el periodo enero-marzo 2017.

1.2.2. Definición de problemas específicos

1. ¿Cuál es el grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud, en el periodo enero-marzo 2017.
2. ¿Cuál es el grado satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud, en el periodo Enero Marzo 2017.

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de consultorios externos del Hospital II Ilo Es Salud, en el periodo enero-marzo 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar el grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes de Consultorios externos del Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017.

2. Describir o determinar el grado de satisfacción de los pacientes de Consultorios externos del Hospital II Ilo. Es Salud, en el periodo enero marzo 2017.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 Justificación

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado, buscando en alguna forma encontrar pautas que permitan, conseguir los instrumentos necesarios y adecuados en busca de lograr una atención de calidad que encierre en si misma amabilidad, trato humano y empatía, al usuario o paciente los que acuden a los Hospitales o centros de salud públicos así como privados, todo esto debido a las constantes quejas de los pacientes que hacen uso de los mismos centros de salud buscando solución a sus males o enfermedades, esta es una labor en el país que le compete directamente al Ministerio de Salud (MINSA), quien debe de ser el organismo que debe emitir las normas y pautas, en busca de la obtención de un adecuado estándar de calidad en la prestación de los servicios de salud en los centros de salud del país.

Diversas entidades de salud, dentro de los cuales se halla el Seguro Social de Salud EsSalud, ahora se han abocado a priorizar y orientar los servicios de Consultorios externos buscando la satisfacción del paciente o usuario.

Desde el punto de conveniencia. La calidad del servicio es evaluada desde la percepción del usuario externo, esto es cada vez más común, por ello, ahora y aquí se puede lograr del usuario o paciente conceptos, opiniones y actitudes en relación el servicio que reciben, esta percepción logrará beneficiar a la organización que brinda los servicios de salud y al paciente o usuario logrando satisfacer sus necesidades y expectativas.

Desde la relevancia social. La satisfacción es lo que siente o percibe el paciente al tomar en cuenta que sus necesidades han sido satisfechas. La satisfacción del paciente o usuario externo es el fin de la institución que presta el servicio de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y

percepciones (lo que se le da). Es por ello que un establecimiento de salud se debe preocupar en brindar un servicio óptimo con calidad y calidez en todo sentido.

De acuerdo con la OMS (2003), la situación de salud a nivel global ha devenido en las últimas décadas en un franco retroceso, Es por ello los resultados en un creciente aumento de la desigualdad en los niveles de salud, en la mayor parte de los países del mundo. Por esta razón es muy importante evaluar el nivel de conformidad y satisfacción de los pacientes o usuarios en todos los servicios de salud.

Desde las implicancias prácticas. Los establecimientos de salud ahora tienen como norma medir el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios una vez que estos hayan recibido la atención, para esto es prioritario contar con un buen instrumento que permita medir o analizar la satisfacción del paciente o usuario, para con ello realizar estudios y poder obtener mejores resultados de respuesta en cuanto a la atención brindada.

En su utilidad metodológica. En todos los espacios, y aun estos dependiendo de otros, es importante que la interacción se efectúe con calidad; entonces la relación calidad y servicio deben ser de las más óptimas. Las cualidades particulares típicas de algo se resaltan a partir de los elementos de calidad. Siempre hablamos que la mejora no es tácita, el mejorar se mueve, en otros espacios y en otros contextos; y precisamente para efectuar una mejora continua, debemos ubicar esos indicadores de relación de calidad con sus elementos de satisfacción, para que desde el hospital de Ilo-Es Salud, podamos brindar servicios de calidad.

1.4.2 Importancia

La satisfacción de la atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Ilo-Es Salud por los servicios que recibe es importante. El estudio de investigación donde mediremos si el paciente está satisfecho o insatisfecho es relevante para mejorar e impactar en la atención en cuanto a calidad se refiere a los usuarios o pacientes. Un paciente

satisfecho genera medidas personales en cada uno de las atenciones, y esto nos indica que estamos cumpliendo con las expectativas del paciente.

La investigación sobre “Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II Ilo Es salud, periodo Enero Marzo 2017, vendrá a ser uno de los indicadores a utilizar como un instrumento para poder medir la calidad del servicio, tanto para los que la realizan así como para los que la reciben.

1.5 Variables de la Investigación

Variable 1

Percepción de la calidad de atención

Variable 2

Satisfacción de los pacientes

1.6. Operacionalizacion de las Variables

Operacionalización de Variables

Título: Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero - marzo 2017.

Variable de Estudio	Dimensiones	Indicadores	Unidad/Categoría	Escala
Variable 1: Calidad de atención Definición: En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".(Suñol & Net, 2017). Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990, p. 41) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación (Duque,	Dimensión 1: Fiabilidad Definición: Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica	Cumplimiento en la prestación de los servicios programados (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.(Duque, 2005)	Oportunidad de la atención de urgencias (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Continuidad y orden lógico en la atención (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Interés en la resolución de problemas de los usuarios	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta. Definición: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo	Sencillez de los trámites para la atención (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Oportunidad en la asignación de citas médicas (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Disposición para atender preguntas (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en	Ordinal

2005).	accesible que resulte la organización para el usuario, es decir ,las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.(Duque, 2005)		desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	
		Agilidad del trabajo para atención más pronta (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Cooperación entre funcionarios (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Dimensión 3: Seguridad. Definición: Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción.(Duque, 2005)	Confianza transmitida por empleados (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Efectividad en la solución de necesidades (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Recibimiento de los medicamentos adecuados (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones (HUV, 2010)	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Idoneidad del personal de salud (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
		Conocimiento de los empleados para	Completamente en desacuerdo/En	Ordinal

	responder preguntas de usuarios (HUV, 2010).	desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	
Dimensión 4: Empatía. Definición. Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía ,como también es parte de la seguridad ,requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario ,conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.(Duque, 2005)	Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Atención individualizada al usuario (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Conveniencia de horarios de trabajo (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
Dimensión 5: Aspectos tangibles. Definición: Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud. (Sánchez, 2016).	Estado físico de las instalaciones (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal

Presentación personal de empleados (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal
Atractivo de los materiales de comunicación (HUV, 2010).	Completamente en desacuerdo/En desacuerdo/Ni de acuerdo ni en desacuerdo/De acuerdo/Completamente de acuerdo	Ordinal

Título: Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital

II Ilo Es Salud, en el periodo enero – marzo 2017.

Variable de Estudio	Dimensiones	Indicadores	Unidad/Categoría	Escala	
Variable 2: Satisfacción de los pacientes Definición: La conceptualización predominante durante esta década fue la de E.Koos y Avedis Donabedian, para quienes la satisfacción del paciente es ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”. Más recientemente, Cafferata y Roghmann han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” (input) a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. Para estos autores, la utilización de servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí condiciona la utilización futura de la red de servicios de la institución (de los Ríos & Ávila, 2004).	Dimensión 1: Atención técnica Definición: La asistencia técnica constante se hace necesaria ya que se van implementando nuevos cambios, se formulan nuevas propuestas técnicas, normas, reglamentos, guías, manuales, etc. La Dirección General de Promoción de la Salud, desde su creación viene formulando y consolidando procesos técnicos, administrativos, líneas de acción, programas modelo de abordaje. Por lo que la capacitación y actualización de conocimientos son parte de este engranaje del desarrollo y el cambio institucional en el marco de los lineamientos de política de promoción de la salud en el país. (Minsa, 2006)	¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal	
		¿Los especialistas tenían la habilidad y competencia para realizar el tratamiento respectivo?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal	
		¿Los especialistas usaron procedimientos que me hacías sentir seguro durante mi tratamiento?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal	
		¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal	
		Dimensión 2: Relación interpersonal Definición: La relación interpersonal es utilizada en todos los servicios de salud, tal es así que todo el personal de esta área confía en la	¿Está satisfecho con el especialista que lo atendió?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
			¿El especialista le animó a preguntarle y a escucharlo cuidadosamente, está usted satisfecho?	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal

<p>comunicación persona a persona, puesto que tiene un valor el/la profesional de salud, los/las pacientes y los miembros de la comunidad tiene igual o mayor importancia que la comunicación en los medios masivos debido a que complementa, refuerza y explica los mensajes emitidos. (Espiozal, 2003).</p> <p>Dimensión 3: Accesibilidad Definición: La noción de accesibilidad se muestra como un concepto relacional, ya que se refiere al vínculo que se establece entre los sujetos y los servicios de salud, siendo imposible plantearse el acceso sin considerar la articulación de ambos. Así la accesibilidad quedaría definida como la articulación o ajuste entre las características de la oferta (es decir, del sistema de salud y sus profesionales) y las características y necesidades de la demanda, pudiendo existir barreras que limiten la posibilidad de acceder a una atención satisfactoria en el ámbito de la salud. (Landini & Gonzáles, 2014)</p> <p>Dimensión 4: Ambiente de atención</p>	<p>satisfecho</p> <p>¿Está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas médicos que tiene?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho de las palabras usadas, podía entender?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho del tiempo que tomó para obtener la cita?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho con el tiempo que pasó con el especialista?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho por el horario y día de atención del establecimiento de Es Salud?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho con el desplazamiento: rampas, señalización u otros, del establecimiento de Es Salud?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	<p>¿Está satisfecho con la limpieza y pulcritud del establecimiento Es Salud?</p>	No satisfecho/Poco satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal

<p>Definición. El modelo de atención en Salud señala y norma la forma en que interactúan el usuario y el que presta el servicio, dentro de un marco de cumplimiento del pleno derecho a la salud, con base en el territorio y la población, articulando toda una serie de redes de atención integrales tanto institucionales como comunitarias. (MSPSS, 2010).</p>		nte satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	
	¿Está satisfecho de los colores de paredes y techos del establecimiento Es Salud?	No satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	¿Está satisfecho con la comodidad del establecimiento de Es Salud?	No satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal
	¿Está satisfecho con la apariencia e higiene personal del especialista?	No satisfecho/Satisfecho/Medianamente satisfecho/Satisfecho/Muy satisfecho	Ordinal

1.7 Hipótesis de la investigación

1.7.1 Hipótesis General

Hi: El grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud es adecuado, en el periodo enero-marzo 2017.

1.7.2 Hipótesis Específicas

1. H_1 El grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud no es adecuado, en el periodo enero-marzo, 2017.
2. Hi El grado de satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es Salud no es satisfecho, en el periodo enero-marzo, 2017.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Basados en el objetivo de este trabajo de investigación se buscó y repasó la literatura nacional y del exterior, encontrando investigaciones similares, los mismos que encierran bastante similitud con el tema que se está investigando.

En la actualidad los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) acarrear problemas mayúsculos para la gestión de su información, ya que no poseen un programa de integración que pueda centralizar su información y diferentes archivos, no tienen los instrumentos informáticos y menos las redes que puedan asegurar y proteger todos sus datos, teniendo en cuenta que solo el 20% de estos son medianamente seguros y consistentes, lo que trae como consecuencia que la generación de sus reportes estadísticos se realicen con lentitud y con un gran margen de error. No poseen tecnologías adecuadas para la gestión de la información, casi lo mismo sucede en este aspecto con los hospitales de la Sanidad de las Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales; cabe destacar en este aspecto, que en el caso de Es Salud, ha implementado todo un sistema de informática con redes a nivel nacional que enlazan a casi todos sus Hospitales y centros de salud, entre los cuales se encuentra el Hospital II Ilo Es Salud.

Por todo lo mencionado, se hace notar que se ha recurrido a trabajos de investigación, los mismos que servirán de gran ayuda como antecedentes del presente estudio, siendo los siguientes:

Antecedentes nacionales

En primer lugar en el año 2016, se presentó en la Universidad Científica del Perú, en la facultad de Ciencias de la Salud Obstetricia la investigación asistida: **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en la atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital de Iquitos “César Garayar García, mayo-junio 2016”**; presentado por el Bachiller en Obstetricia Sánchez Rodríguez, Violeta; para obtener el Título Profesional de Obstetra. (Sánchez, 2016). **El objetivo General.** Determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atenciones de partos del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. **La población:** Todas las pacientes atendidas en el servicio de centro obstétrico. La **muestra:** 91 pacientes atendidas en el mismo servicio del centro Obstétrico, obtenidas por conveniencia. **La recolección.** Se utilizó la ficha de registro. La ficha es un instrumento válido y confiable elaborado por el asesor e investigador a cargo del estudio, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación. **En las conclusiones de la investigación** en cuanto a la calidad de atención de las pacientes atendidas del servicio de Hospitalización del Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados arrojan que el mayor porcentaje de la calidad de la atención es bueno con el 57,1% mientras que el 0% considera que es mala la calidad de atención. En cuanto al grado de satisfacción, los resultados indican que el mayor porcentaje de calidad de la atención es bueno con el 57,1% mientras que solo el 1% considera que es mala la calidad de atención. Otros resultados indican que el mayor predominio es de poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% .Muy satisfecho y Satisfecho.

Resumiendo, se deja notar que en este centro obstétrico del hospital “Cesar Garayar Garcia” el nivel de calidad y satisfacción que perciben los usuarios

o pacientes de este centro de salud casi bordea el 60%; y por el contrario el nivel de desaprobación en general en cuanto a mala atención es mínima, contrastando con el nivel poca satisfacción en término medio que viene a ser más del 90%. Resultados un poco contraproducentes pero que en conclusión arrojan un nivel aceptable de satisfacción de parte de los usuarios.

En segundo lugar en el año 2015, fue presentado en la Facultad de Ciencias de la Empresa, de la Escuela Profesional de Administración de la Empresa, de la Universidad Nacional José María Arguedas, el trabajo de investigación: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS . 2015”; presentado por Yaneth Quispe Pérez; Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. (Quispe, 2015). **El objetivo general** del estudio es “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas– 2015”. **La población.** La investigación se realizó con la población totalitaria de 27 usuarios que recurrieron al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de la ciudad de Andahuaylas durante el mes de junio del 2015. **La muestra.** Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta los 159 pacientes que fueron a tratarse en el servicio de traumatología de este Hospital. **Técnica e instrumento,** La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario, con preguntas adecuadamente formuladas.

En las conclusiones de la investigación. Respecto al objetivo planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la

conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Antecedentes internacionales.

En primer lugar En el año del 2016, fue presentado en la Facultad de Medicina, en Especialización Auditoría en Salud, de la Universidad CES Medellín-Universidad Mariana de Pasto, el trabajo de investigación: “CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS E.S.E. PRIMER TRIMESTRE DEL 2016, SAMANIEGO-MARIÑO”; presentado por Zuleiman del Carmen Cotes Dl, Segundo Oscar Raúl Cabrera Salazar, Jesús David Achicano y Martínez; para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social; para optar el Título de Especialista en Auditoría en Salud.(Cotes, Tapie, Cabrera, & Achicanoy, 2016). **El objetivo General** del estudio es “Evaluar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego– Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida”. **La población** Se tomó en cuenta a los pacientes atendidos en los servicios de consultorios externos durante los tres primeros meses del año de 2016, en el Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE de Samaniego. Para la población se tomó como base el número de consultas atendidas en el primer trimestre del año 2016, promediando las mismas al final. De ellas se seleccionaron a usuarios mayores de 20 y menores de 60 años. **La muestra** para esta investigación se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes que tomaron su cita en consultorios externos del Hospital Lorencita Villegas de Santos durante el primer trimestre de 2016. **Técnica e instrumento**, para esta investigación, se realizó un estudio de la percepción del usuario de la consulta médica general en Consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego Nariño, para lo cual utilizamos la encuesta modificada para el sector salud SERVQUAL. **En las conclusiones de la investigación** Existe una insatisfacción global de las personas encuestadas

que asistieron al servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, de sesenta y seis por ciento (66%). Existe una gran preocupación por parte de los encuestados en cuanto al horario de atención respecto de lo programado. Consideran que el médico no acude al requerimiento del paciente en el horario programado, lo que coloca en una situación incómoda al usuario. Es necesaria la toma de medidas correctivas en este sentido. Los pacientes no sienten confianza con el médico tratante, lo que impide efectuar una adecuada entrevista y determinar el procedimiento a seguir para el tratamiento de la patología. Existe mucha confusión sobre los procesos o los exámenes que el médico le hace al paciente. El sesenta y cinco por ciento de los encuestados, considera que no comprendió las explicaciones que le brindó el profesional de la salud, sobre su enfermedad o los procedimientos que debe realizarse.

En segundo lugar tenemos que Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E., elaboraron la investigación en hospitales del Estado de Hidalgo de México: El objetivo fundamental encontrar y evaluar los factores que inciden o tienen que ver con la calidad de atención en consultorios externos de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales. La población o muestra estuvo compuesta por 9936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas desde julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre e las conclusiones más relevantes se tiene que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los elementos que precisaron la falta de calidad en la atención, según los pacientes, fueron los tiempos de espera que son demasiado largos, las revisiones y diagnósticos, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La Calidad

En lo referente a calidad de la atención en salud, Donabedian, (1919-2000) esgrime una de las definiciones más reconocidas, siendo al final quien cambió el modo de pensar los sistemas de salud e introdujo nuevos conceptos de estructura, proceso y resultado, que hoy son los pilares para evaluar la calidad en la atención de salud. El mismo que sostiene:

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que logre maximizar sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención brindada logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.”

Donabedian señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están estrechamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y la segunda, la relación que se establece entre los que brindan o proveen los servicios y los usuarios de los mismos.

2.2.2. La estructura, el proceso y el resultado

Donabedian hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad:

- 1. En la estructura** encierra los recursos humanos, materiales tecnológicos y organizacionales donde se proporciona la atención.
- 2. En el proceso** incluye todo lo que el personal de salud hace por los Usuarios o pacientes de los servicios y la habilidad con que lo realiza.
- 3. Los resultados Comprenden** los cambios que se logran en la salud los mismos que devienen del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del paciente así como la del personal de salud; el conocimiento que se logra generar fruto de la atención

para los usuarios o pacientes que reciben los servicios y para los que los que la otorgan.

Varios autores concuerdan en que para brindar una atención de calidad es muy necesario contar con los recursos suficientes para el tipo de servicio que se otorga.

El proceso de la atención está relacionado en forma directa con la calidad del servicio, buscando lograr esfuerzos para asegurar que el personal de salud brinde una óptima atención en todos los procesos de atención.

Por otro lado, se debe tener presente, que prestar servicios de salud contempla o encierra una interacción muy humana, ya que el usuario o paciente mayormente se encuentra en situaciones muy especiales: tomando en consideración que viene en busca de remediar el mal que le aqueja en esos momentos, encerrando un estado de preocupación, angustia, inseguridad y sobre todo por la falta de conocimientos e información de todo lo que tiene que ver con los aspectos médicos, así como de los procedimientos que derivan de la atención que recibirá. Estas emociones y estados muchas de las veces se agravan por el trato que recibe por parte del personal de salud, el mismo que muchas de las veces presta un trato despersonalizado frío y a veces hasta con indiferencia.

2.2.3. Análisis general

La calidad tiene diferentes y amplios conceptos hoy por lo que es muy complejo definirla en uno solo, por lo que se establecen varias dimensiones dentro de ella:

El desempeño técnico, Tiene que ver con el nivel en el cual se realizan las acciones efectuadas por los servidores y establecimientos de salud implementando los estándares y expectativas técnicas de calidad.

- **El acceso a los servicios Señala** que no deben haber ninguna clase de barreras ya puedan ser económicas, culturales, o poblacionales, para acceder a los servicios de salud con calidad.

Las relaciones interpersonales Es la comunicación que existe directa y efectiva entre el proveedor (servidor) y el cliente (usuario o paciente), la cual se basa fundamentalmente en el desarrollo de confianza, respeto, privacidad, y una adecuada y veraz respuesta a las inquietudes que manifiesta el paciente o usuario (Relación médico-paciente).

- **La infraestructura física y la comodidad:** Tiene que ver con la apariencia física o estructura del centro de salud, su higiene, ambiente, comodidad y la intimidad y seguridad proporcionados al usuario o paciente.
- **La elección** Tiene que ver con la serie de opciones que están a disposición para del Usuario o paciente en cuanto a proveedores, tratamiento o plan de seguro.

2.2.4. Actividades básicas para la garantía en calidad

Para dar una buena atención al usuario o paciente durante la evolución de su tratamiento se deben proponer actividades básicas para llegar a su entera satisfacción:

Definir la calidad significa desarrollar expectativas o estándares de calidad, así como también elaborar y diseñar sistemas para poder brindar una atención calidad.

Medir la calidad consiste en documentar el nivel actual de desempeño o de Cumplimiento de los estándares esperados, incluyendo la satisfacción del Paciente.

Mejorar la calidad es la aplicación de los métodos y herramientas de Calidad buscando cerrar la brecha entre los niveles actuales y los niveles esperados. es de igual modo los cuidados en busca de un alto grado excelencia profesional que contemplen riesgos mínimos y resultados óptimos de salud para los pacientes y eficiencia en el uso de recursos.

2.2.5. Satisfacción del usuario

Es el resultado del proceso que comienza con el usuario o paciente y termina en el mismo.

La Satisfacción, se expresa con un cliente (paciente) satisfecho por lo general, el mismo retorna por la buena atención que recibió a esto se le denomina fidelidad al servicio; la experiencia positiva la comunica y la hace extensiva, lo que al final es de beneficio para el servicio ya que hay una difusión gratuita.

Al final la idea de satisfacción del usuario o paciente encierra dos elementos: “lo que se esperaba obtener” expectativa, y “lo que el usuario o paciente considera haber obtenido” satisfacción.

Calidad en la consulta externa y sus dimensiones

Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: que son: la dimensión Humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

Dimensión técnico-científica, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- **Efectividad**, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del Servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas Técnicas y administrativas.
- **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los Resultados esperados.
- **Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integralidad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión humana, Se refiere al aspecto interpersonal de la atención, y sus características son:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios que orientan la conducta y deberes de los profesionales y trabajadores en general de la salud.

Dimensión del entorno, referida a las facilidades con que cuenta la institución para una mejor prestación de los servicios.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y la confianza que percibe el paciente o usuario por el servicio.

2.2.6. Sistema de gestión de calidad en salud

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud que el Ministerio de Salud desarrolla se enmarca dentro de los Lineamientos de Política del Sector Salud,

La que se traduce en políticas y objetivos de calidad en busca permanente de la mejora de la calidad de atención.

Definición

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud se define como el conjunto de elementos que se relacionan entre si lo que lleva a conducir, regular, dar asistencia técnica evaluando a todas las entidades de salud del Sector, en todos sus niveles.

Misión del Sistema de Gestión de la Calidad

'Impulsar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y los procesos de garantía y mejora de la calidad, a

través de la aplicación de políticas, normas y estándares de calidad internacionalmente reconocidos y aplicables a la realidad de las organizaciones de salud del país.

Objetivos:

Objetivo general

Mejora continua de la calidad de los servicios, recursos y tecnología del Sector Salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad.

Objetivos específicos

1. Conseguir la satisfacción de los usuarios del servicio.

- o Buscar la credibilidad de la población e incorporarlos en la identificación de las necesidades y la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

2. Conseguir que las personas que brindan el servicio logren satisfacción por lo que hacen.

Mejorar la responsabilidad de las personas por la calidad del servicio de salud que proporcionan.

Estrategias

- o **De organización**

Difusión de las bases conceptuales de la gestión de calidad a los directivos de las diferentes organizaciones componentes del Sector en los distintos niveles.

Definición de la organización necesaria en los ámbitos regional, local e institucional que impulse el compromiso y la acción a favor de la calidad.

- o **De educación**

Sensibilización y capacitación del personal de las instituciones del Sector en la nueva filosofía, procesos, herramientas y técnicas necesarios para el cambio.

Coordinación con entidades académicas para la reorientación del modelo de formación de personal de salud.

Construcción de alianzas intersectoriales (con el sector educación, con gobiernos regionales y locales, sociedad civil entre otros)

para compartir recursos y aumentar la eficiencia del trabajo por la calidad.

- **De investigación**

Impulso y apoyo a la investigación operativa que permita el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

Características de Calidad en la consulta externa

Trato cordial y amable

El trato atento y amable a los usuarios o pacientes externos es un aspecto muy importante en la atención en los establecimientos de salud, siendo parte muy importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo de esta forma a una atención personalizada si se quiere.

Personal de salud debidamente uniformado

El uniforme es una prenda de vestir que distingue a las personas pertenecientes a una misma institución, a un mismo colegio y que tiene la misma característica y forma. La utilización de un uniforme o vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, elementos que proyectan una adecuada imagen social.

Interés en la persona y su problema de salud

El personal de salud debe de mostrar un interés manifiesto en el usuario o paciente en sus percepciones, sentir, necesidades y demandas. El reto para el personal en pleno es el de establecer herramientas y mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios o pacientes que acuden a los consultorios externos del Centro de salud u hospitales.

Respeto a la privacidad

Según norma de la Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir un tratamiento respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad. El paciente también tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones adecuadas y diseñadas para asegurar un aislamiento visual y auditivo

razonable. Esto también incluye el derecho a solicitar que se tenga una persona del mismo sexo presente en el caso de ciertos exámenes o procedimientos médicos, durante el tratamiento.

Información completa, oportuna y entendida por el usuario

El usuario o paciente de consultorios externos deber recibir por parte del profesional médico una explicación clara y concisa sobre su mal si lo hubiere, para de esta manera comprender y aceptar la información que se le da acerca del diagnóstico, procedimientos y tratamiento referidos a su caso.

Calidad de servicio

Se puede definir como la capacidad y apresto de ajustarse a los requerimientos del usuario o paciente, proporcionándole a este último un servicio que supere sus necesidades y expectativas, debiendo de ser excelente en todas sus dimensiones

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Alcance. La investigación presente es de alcance descriptivo y correlacionar, por el hecho a que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio.

3.2. Diseño de investigación

Se ajusta al tipo no experimental, debido a que no habrá manipulación alguna de variables, el estudio permitirá recoger información tal cual se presenta. Transaccionales o transversales, se consideró este nivel porque el estudio de las variables percepción de la calidad de atención y satisfacción se da en un solo momento.

3.3. Población y muestra

El universo de la población en la presente investigación está conformada por 40,000 personas o usuarios asegurados.

La muestra de estudio se obtuvo de los 40,000 asegurados del hospital II de Ilo, con un (muestreo aleatorio simple)

Para el cálculo de las muestras, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot xP \cdot xQ}{E^2}$$
$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 72.85 \approx 73$$

Donde:

n : Tanaño de la muestra

N : Tamaño de la población (40,000)

p : Proporción de usuarios que no estan satisfechos con el servicio (0,95)

q : Proporción de no éxito (0,05)

ε : Error de estimación 5% (0,05)

Z : Nivel de confianza con una probabilidad del 95% (1,96)

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.05^2} = 72.99$$

$$n = \frac{72.99}{1 + \frac{72.99}{40000}} = 72.85$$

$$n = 73$$

Así la muestra es: 73

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de la información con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y probar la hipótesis planteada se inició la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL, lo que permitió recabar la información directamente de la fuente, acerca de las variables.

Variable 1 percepción de la calidad de atención y Variable 2. Satisfacción de los pacientes.

Encuesta para la variable 1: Percepción de la calidad de atención; esta encuesta incluye 29 preguntas, cada pregunta tiene 5 respuestas opcionales valorativas según la escala de Likert:

- 1 : Completamente en desacuerdo
- 2 : En desacuerdo
- 3 : Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 : De acuerdo

5 : Completamente de acuerdo

Encuesta para la variable 2: Satisfacción de los pacientes; esta encuesta incluye 20 preguntas, cada pregunta tiene 5 respuestas opcionales valorativas según la escala de Likert:

1 : No satisfecho

2 : Poco satisfecho

3 : Satisfecho

4 : Medianamente satisfecho

5 : Muy satisfecho

Los instrumentos fueron elaborados por el investigador, basándose en revisar el marco teórico y contando con la orientación del asesor, los cuales fueron validados por el coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos

El procesamiento de los datos obtenidos se hizo en base al software estadístico SPSS 24.

El análisis de los mismos, implicó las siguientes técnicas estadísticas:

- a) Tablas de frecuencias y figuras estadísticas
- b) Estadística descriptiva (media aritmética y desviación estándar)
- c) Prueba de significancia de la Distribución t-student (t)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de Instrumentos

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Crombach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 1.

Escala de Alpha de Crombach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,00 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 1 implica que está muy en desacuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo con lo afirmado.

Utilizando el coeficiente de Alpha de Crombach cuyo reporte del software SPSS 24 es el siguiente:

~

Tabla 2.

Alpha de Crombach: Percepción de la calidad de atención

Alfa de Crombach	N de elementos
0,990	24

Fuente: Percepción de la Calidad de atención

ente contenido tiene el valor de 0,990 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable Percepción de la calidad de atención, es de Alta Confiabilidad.

Tabla 3.

Alpha de Crombach: Satisfacción de los pacientes

Alfa de Crombach	N de elementos
0,987	16

Fuente: Satisfacción de los pacientes

4.2 Presentación de Resultados

Tabla 4.

Edad de los pacientes o usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
menos de 25 años	10	13,7	13,7	13,7
de 26 a 35 años	14	19,2	19,2	32,9
Válido de 36 a 45 años	22	30,1	30,1	63,0
de 46 a más años	27	37,0	37,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

El coeficiente contenido tiene el valor de 0,987 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable *Satisfacción de los pacientes*, es de Alta Confiabilidad.

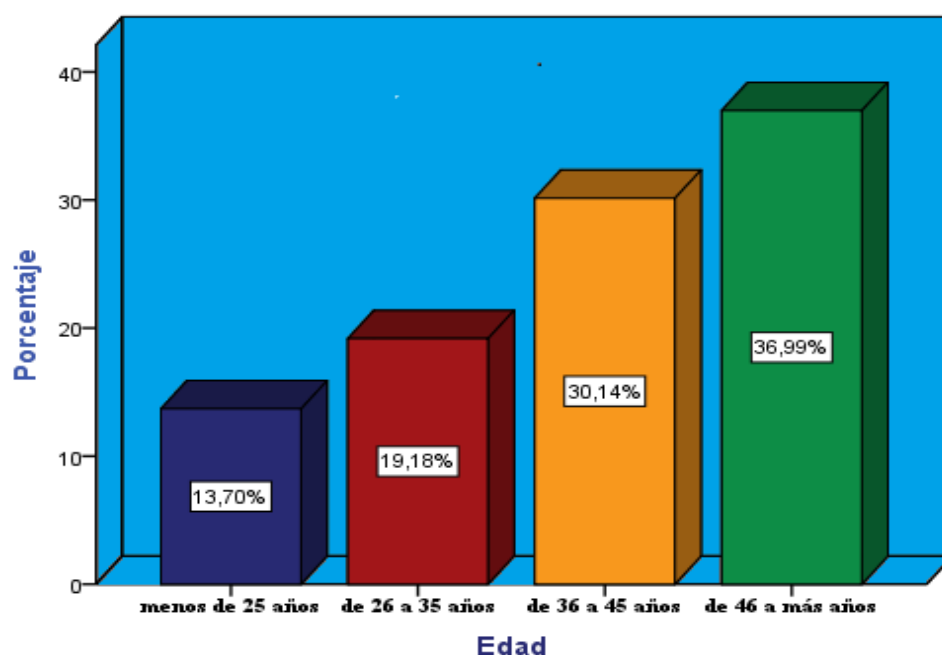


Figura 1

Edad de los pacientes o usuarios

Interpretación y análisis:

De 73 usuarios 10 tienen menos de 25 años que hacen un 13.7 %

De 26 a 35 años 14 usuarios que hacen un 19.2 %

De 36 a 45 años 22 usuarios que representan un 30.1 %

De 40 a más años hacen un 37.0 % de usuarios.

Como se ve en el cuadro los usuarios que requieren con mayor frecuencia los servicios de salud, son los de mayor edad.

Tabla 5.

Género de los pacientes o usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	39	53,4	53,4	53,4
	Hombre	34	46,6	46,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

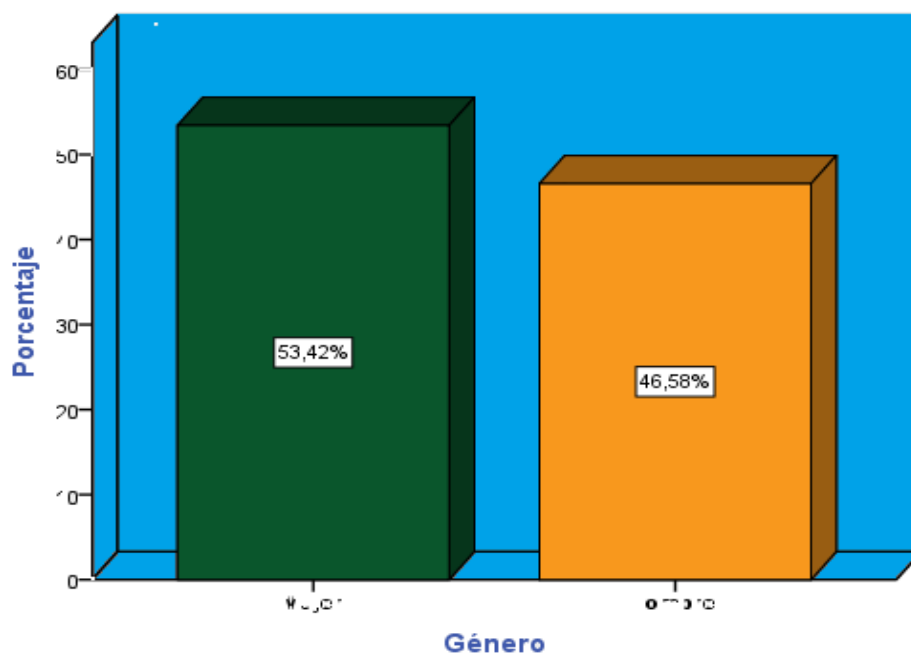


Figura. 2

I Género de los pacientes o usuarios

n

interpretación y análisis:

De los usuarios en consultorios externos, en el sexo femenino hay 39 que hacen un 53.4 % del 100 %.

En el sexo masculino tenemos a 34 usuarios que hacen un 46.6 %.

Tenemos como resultado que predomina el sexo femenino en cuanto al uso de los servicios de consultorios externos del Hospital II de Ilo.

Tabla 6.

Cumplimiento en la prestación de los servicios programados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	26	35,6	35,6	74,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,7	13,7	87,7
	De acuerdo	6	8,2	8,2	95,9

Completamente de acuerdo	3	4,1	4,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

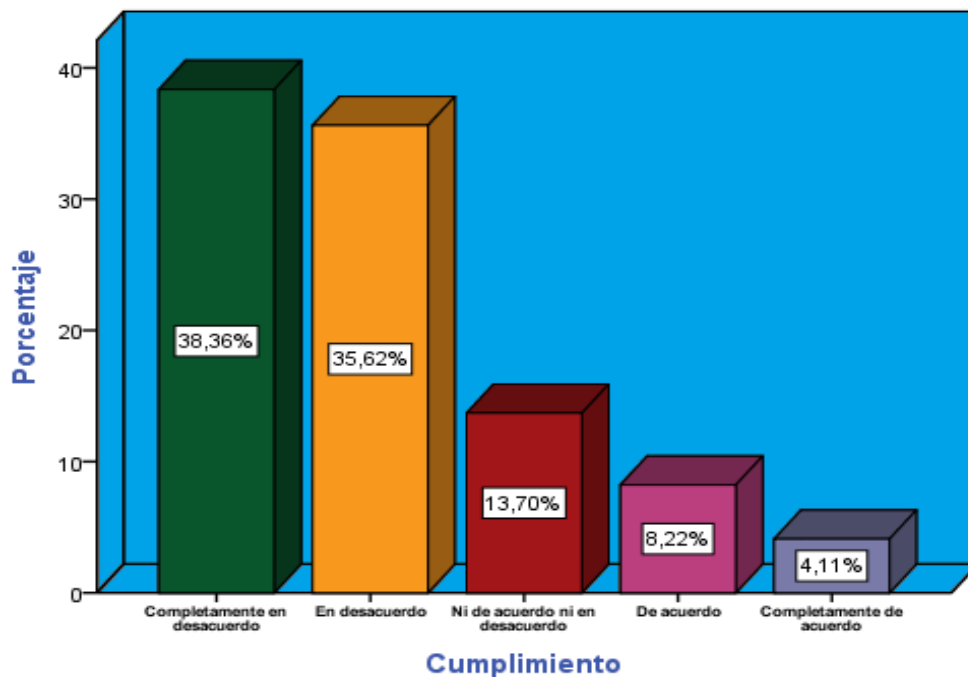


Figura. 3

Cumplimiento en la prestación de los servicios programados

Interpretación y análisis:

En desacuerdo globalmente hacen una suma de 54 que viene a ser el 74.0 %, de usuarios.

No están de acuerdo ni en desacuerdo 10 usuarios que son el 13.7 %.

Por último, usuarios que están de acuerdo en total son 9 que hacen el 8.2 %.

Analizando vemos que predomina el desacuerdo o inconformidad de los usuarios con un 74.0 %; mientras que solo un 12.3 % están de acuerdo sin contar con los indecisos que son un 8.2.

Como vemos hay un descontento en los usuarios referente a los servicios que se programan en los consultorios externos del hospital II de Ilo.

Tabla 7.

Oportunidad de la atención de urgencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completament e en desacuerdo	29	39,7	39,7	39,7
	En desacuerdo	25	34,2	34,2	74,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,0	11,0	84,9
	De acuerdo	7	9,6	9,6	94,5

Figura. 4

Oportunidad de la atención de urgencias

Válido	Completament e de acuerdo	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

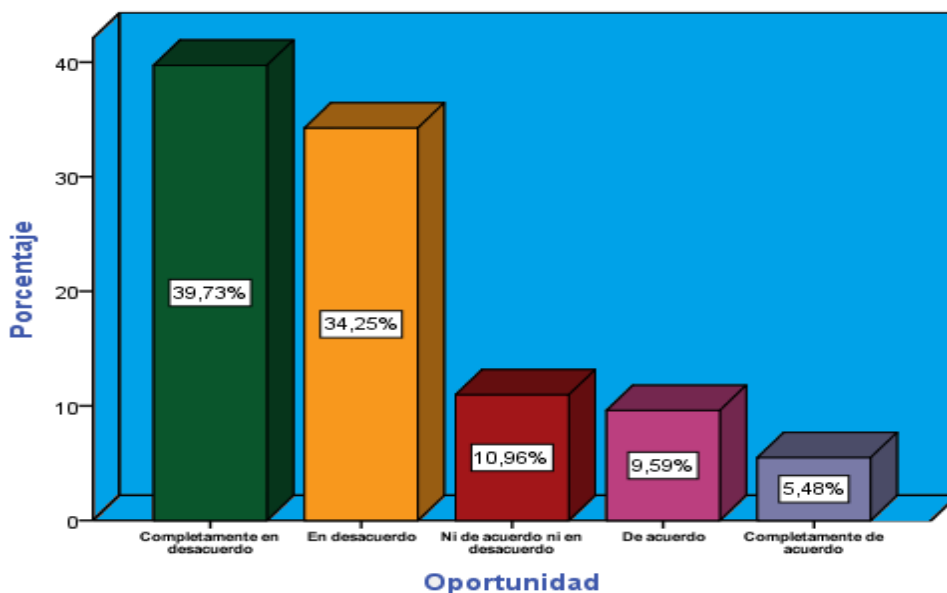
Interpretación y análisis:

Están en desacuerdo 54 usuarios que son el 74.0 %

No opinan 8 usuarios que representan el 11.0 %

Y están de acuerdo 11 usuarios que hacen el 15. %

De igual manera en cuanto a los servicios que se prestan en urgencias vemos



que los usuarios en su mayoría están en desacuerdo en cuanto a la oportunidad de atención que se da en el servicio de urgencias del Hospital II Ilo.

Tabla 8.

Continuidad y orden lógico en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	26	35,6	35,6	35,6
En desacuerdo	25	34,2	34,2	69,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	84,9
De acuerdo	6	8,2	8,2	93,2
Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

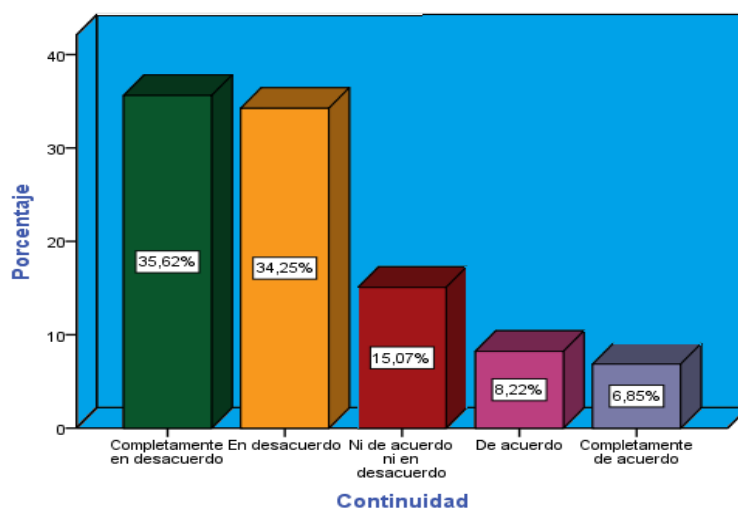


Figura. 5

Continuidad y orden lógico en la atención

Están en desacuerdo 51 usuarios que representan el 69.9 %

No opina 11 usuarios que hacen un 15.1 % y De acuerdo 11 usuarios que son el 15 %.Analizando estos resultados vemos que en su mayoría los usuarios del Hospital II de Ilo, están en desacuerdo con la atención en consultorios externos en cuanto a la continuidad de la atención y el orden lógico de los mismos.

Tabla 9.

Interés en la resolución de problemas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	24	32,9	32,9	71,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	83,6
	De acuerdo	7	9,6	9,6	93,2
	Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

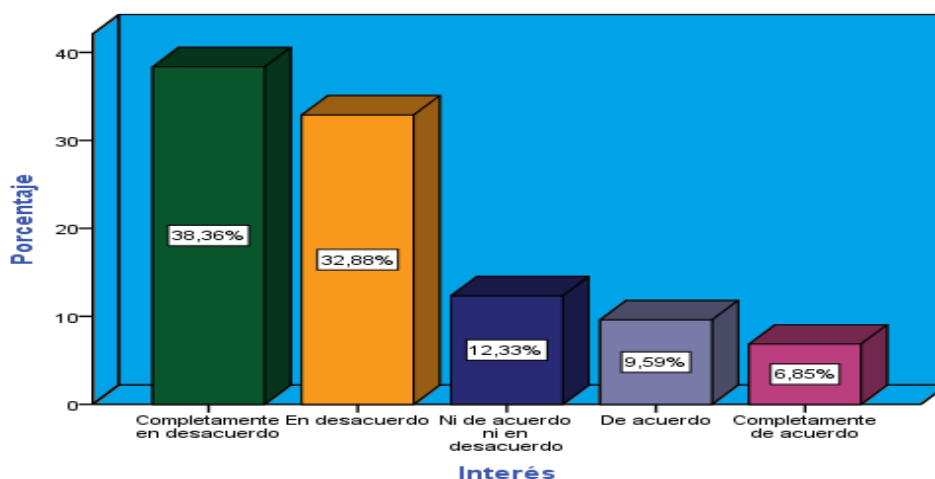


Figura. 6

Interés en la resolución de problemas de los usuarios

En desacuerdo 52 usuarios que hacen un 71.2 %

No opinan 9 usuarios los que hacen un 12.3 %

De acuerdo en forma global son 12 usuarios los que hacen un 16.4 %.

Analizando el comportamiento porcentual vemos que es la misma tendencia de desacuerdo de los usuarios de consultorios externos del hospital, referente a la resolución de problemas que lamentablemente no son resueltos como deberían ser.

Tabla 10.

Sencillez de los trámites para la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	27	37,0	37,0	37,0
	En desacuerdo	24	32,9	32,9	69,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	84,9
	De acuerdo	8	11,0	11,0	95,9
	Completamente de acuerdo	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

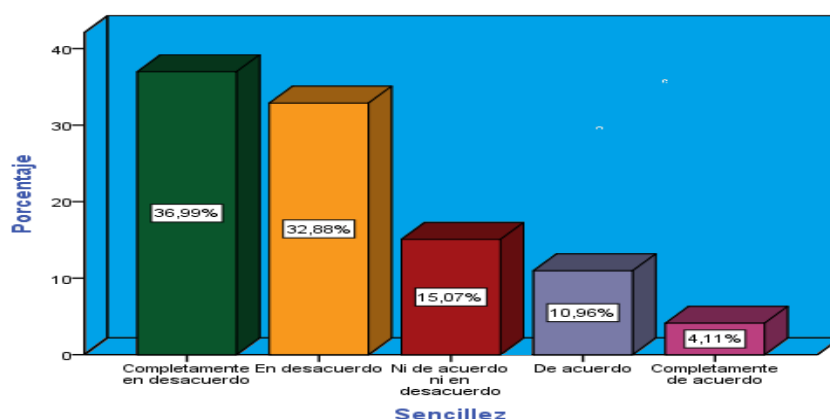


Figura. 7

Sencillez de los trámites para la atención

Resultado:

En desacuerdo están 51 usuarios o pacientes que hacen el 69.9 %

No opinan 11 usuarios que hacen el 15.1 %

Mientras que solo 11 usuarios o pacientes que suman el 15.1 %, están de acuerdo.

El porcentaje de desacuerdo es de la misma tendencia en cuanto a la sencillez y facilidad para la obtención de una cita, lo que nos dice que hay demasiados trámites engorrosos que impiden una fluidez en la obtención de una cita.

Tabla 11.

Oportunidad en la asignación de citas médicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	25	34,2	34,2	72,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	87,7
	De acuerdo	6	8,2	8,2	95,9
	Completamente de acuerdo	3	4,1	4,1	100,0
	Total		73	100,0	100,0

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

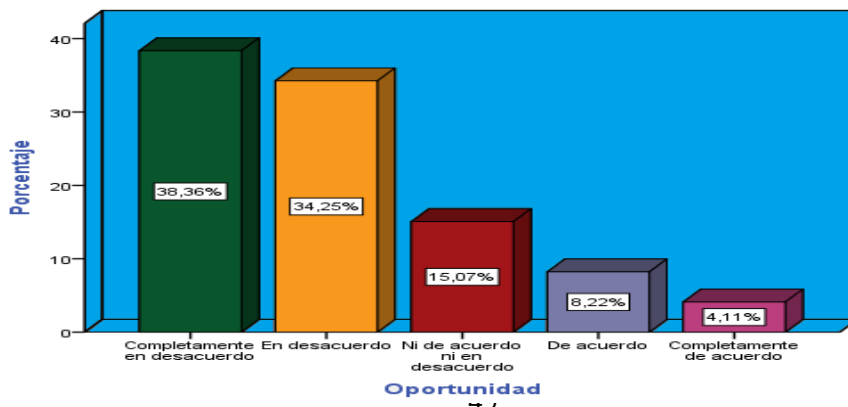


Figura. 8

Oportunidad en la asignación de citas médicas

Usuarios en desacuerdo 53 que hacen un 72.6 %

Ni de acuerdo y desacuerdo 11 usuarios que nos dan un 15.1%

De acuerdo en forma global 9 usuarios que nos dan un 12.3 %.

De igual manera hay una disconformidad mayoritaria en cuanto a la obtención de citas médicas en forma oportuna, lo que va en contra de la salud de los pacientes que acuden a los consultorios externos del Hospital II de Ilo.

Tabla 12.

Disposición para atender preguntas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	27	37,0	37,0	37,0
En desacuerdo	27	37,0	37,0	74,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	89,0
De acuerdo	3	4,1	4,1	93,2
Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

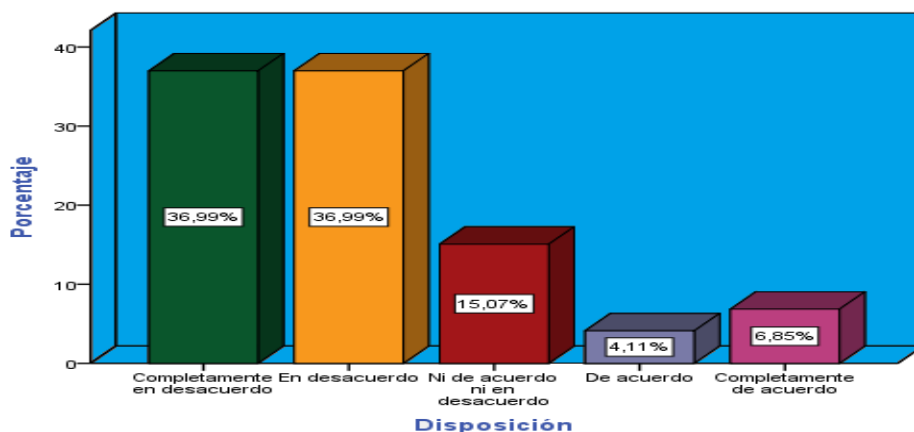


Figura. 9

Disposición para atender preguntas

Se interpreta:

En desacuerdo 54 usuarios lo que nos da un 74.0 %

No opinan 11 usuarios lo que es un 15.1 %

Solo están de acuerdo 8 usuarios que hacen un 10.9 %.

De igual manera el porcentaje de desacuerdo en cuanto a la disposición de los trabajadores de consultorios externos del Hospital II de Ilo, es muy alto lo que nos indica la poca disposición y paciencia del personal para atender a las preguntas e inquietudes de los usuarios.

Tabla 13.

Agilidad del trabajo para atención más pronta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	25	34,2	34,2	34,2
En desacuerdo	26	35,6	35,6	69,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,4	16,4	86,3
De acuerdo	5	6,8	6,8	93,2
Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

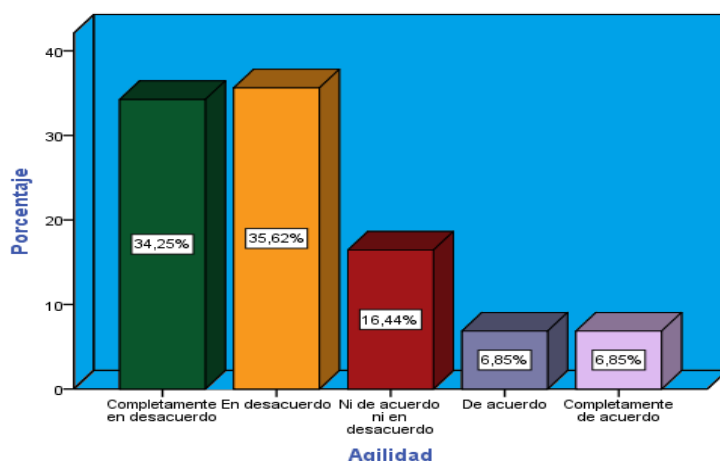


Figura. 10

Agilidad del trabajo para atención más pronta

El resultado es el siguiente:

Usuarios en desacuerdo 51 personas lo que hace un 69.9 %

No opinan se abstienen 12 usuarios que representan un 16.4 %

Y de acuerdo en forma global 10 usuarios lo que refleja un 13.6 %.

Resumiendo aquí también vemos que hay un desacuerdo con alto porcentaje, lo que nos demuestra que se tiene que tomar medidas para dinamizar el trabajo y dar una atención con prontitud a los usuarios del Hospital II de I lo. Estas medidas correctivas de darse de seguro es que van a revertir esta sensación de desaprobación.

Tabla 14.

Cooperación entre funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completa- mente en desacuerdo	27	37,0	37,0	37,0
En desacuerdo	25	34,2	34,2	71,2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,7	13,7	84,9
De acuerdo	6	8,2	8,2	93,2
Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

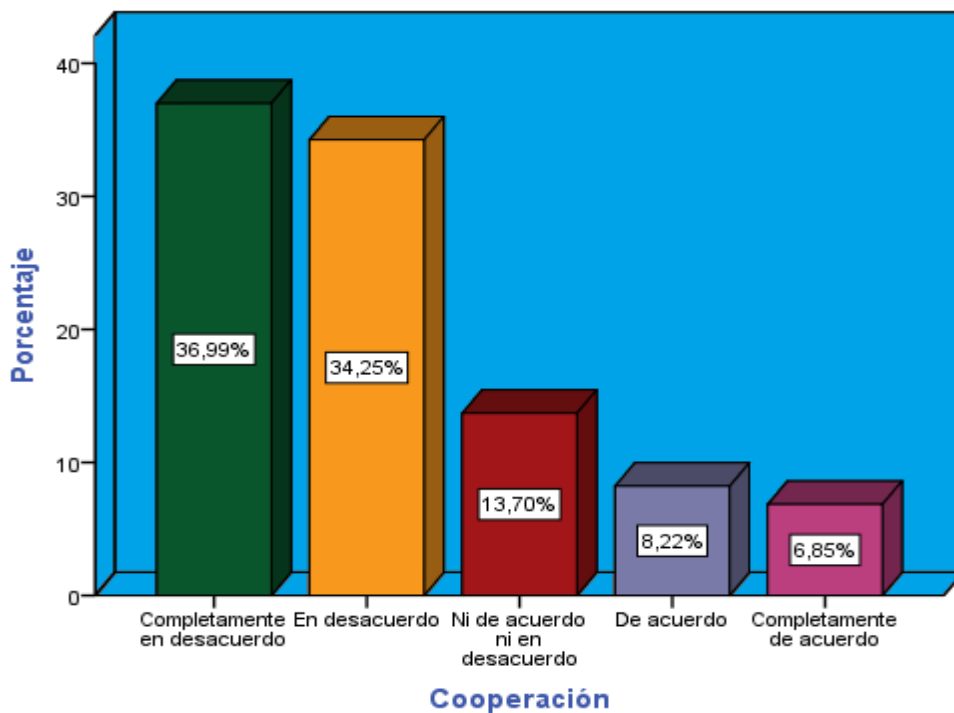


Figura. 11

Cooperación entre funcionarios

Usuarios en desacuerdo total 52 que representan el 71.2 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 10 usuarios que hacen el 13.7 %

Usuarios de acuerdo global 11 que vienen a ser el 15 %

De igual forma los usuarios o pacientes no ven que haya esa ayuda mutua de cooperación entre los funcionarios de la Institución de Es Salud.

Tabla 15.

Confianza transmitida por empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completament e en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	27	37,0	37,0	75,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	87,7
	De acuerdo	6	8,2	8,2	95,9
	Completament e de acuerdo	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

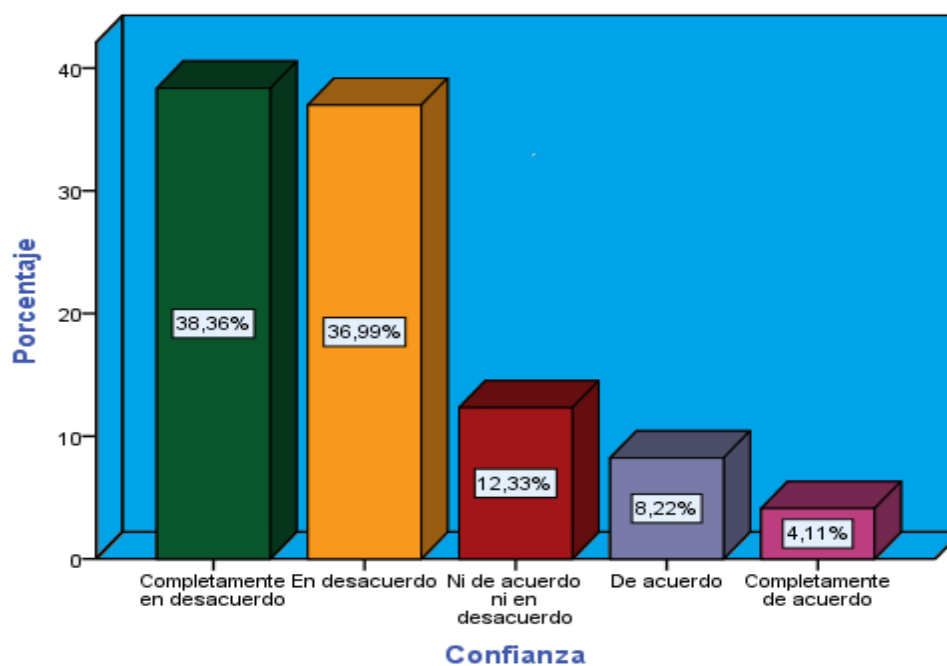


Figura. 12

Confianza transmitida por empleados

El resultado es el siguiente:

En desacuerdo 55 usuarios que en porcentaje viene a ser el 75.3 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 9 usuarios que vienen a ser el 12.3 %

De acuerdo 9 usuarios o pacientes que representan el 12.3 %

De igual manera la tendencia es la misma de desacuerdo o desaprobación en la confianza que deben de transmitir los empleados a los usuarios ante cualquier inquietud o interrogante.

Tabla 16.

Efectividad en la solución de necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	25	34,2	34,2	34,2
En desacuerdo	26	35,6	35,6	69,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	84,9
De acuerdo	6°	8,2	8,2	93,2
Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

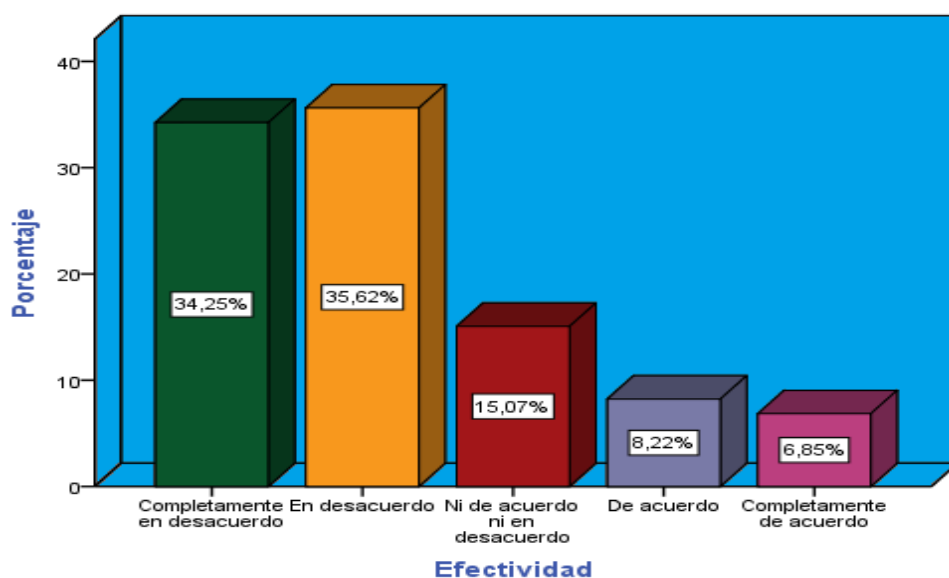


Figura. 13

Efectividad en la solución de necesidades

En desacuerdo 51 usuarios que en porcentaje viene a ser el 69.9 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 11 usuarios que vienen a ser el 15.1 %

De acuerdo 11 usuarios o pacientes que representan el 15 %

Se puede notar que el desacuerdo es mucho mayor que el acuerdo, lo que nos indica que el usuario no ve solución a sus necesidades en las instalaciones de consulta externa del Hospital II Ilo.

Tabla 17.

Recibimiento de los medicamentos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	27	37,0	37,0	75,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	87,7
	De acuerdo	4	5,5	5,5	93,2
	Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

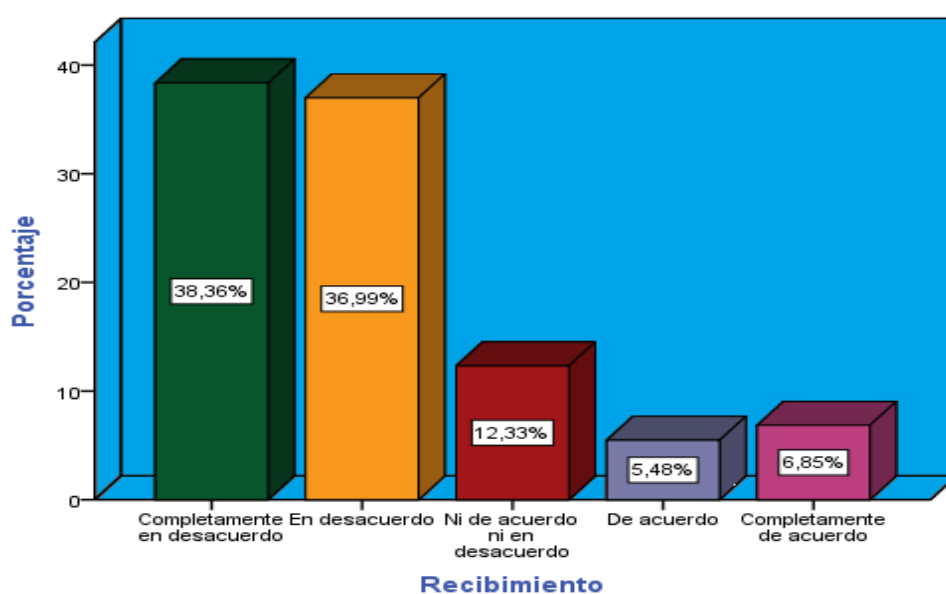


Figura. 14

Recibimiento de los medicamentos adecuados

Resultado:

En desacuerdo 55 usuarios que en porcentaje viene a ser el 75.3 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 9 usuarios que vienen a ser el 12.3 %

De acuerdo 9 usuarios o pacientes que representan el 12.3 %

De igual manera los usuarios en su mayoría están en desacuerdo con los medicamentos que reciben en la Farmacia del Hospital, esto lo vemos reflejado en los resultados del cuadro anterior.

Tabla 18.***Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completament e en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	26	35,6	35,6	74,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	86,3
	De acuerdo	5	6,8	6,8	93,2
	Completament e de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

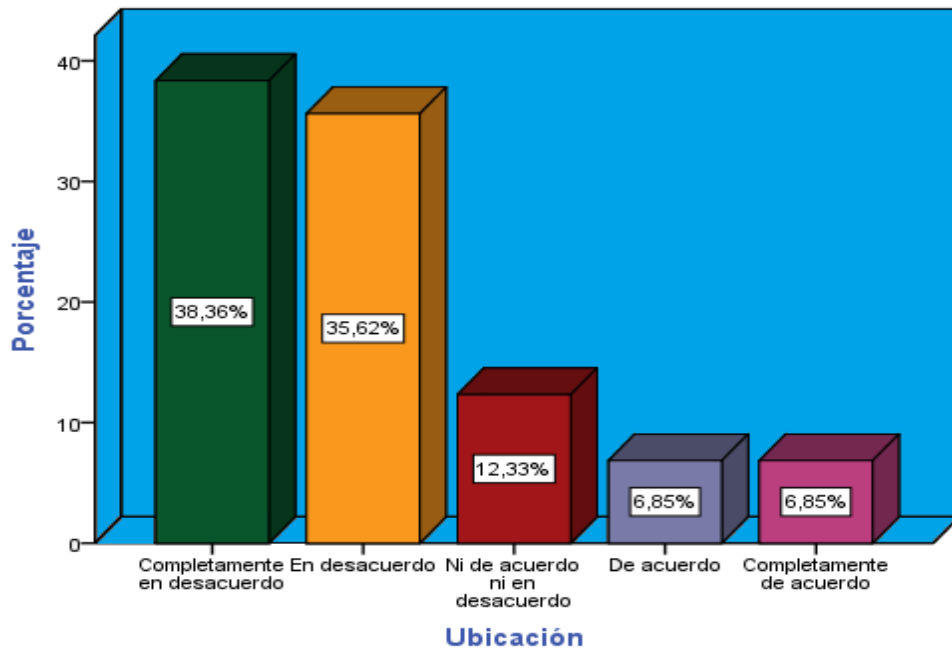


Figura. 15

Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones

Se interpreta:

En desacuerdo 54 usuarios que vienen a ser el 74.0 %

Usuarios Indiferentes 9, que vienen a representar el 12.3 %

De acuerdo global 10 usuarios que viene a ser el 13.6 %

En este cuadro se ve que los usuarios notan que la ubicación donde habitualmente esperan o en el lugar donde los atienden no les dan la seguridad adecuada, lo que se manifiesta claramente en el cuadro presente con alto porcentaje de desacuerdo.

Tabla 19.

Idoneidad del personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	24	32,9	32,9	32,9
	En desacuerdo	23	31,5	31,5	64,4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	79,5
De acuerdo	8	11,0	11,0	90,4
Completamente de acuerdo	7	9,6	9,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

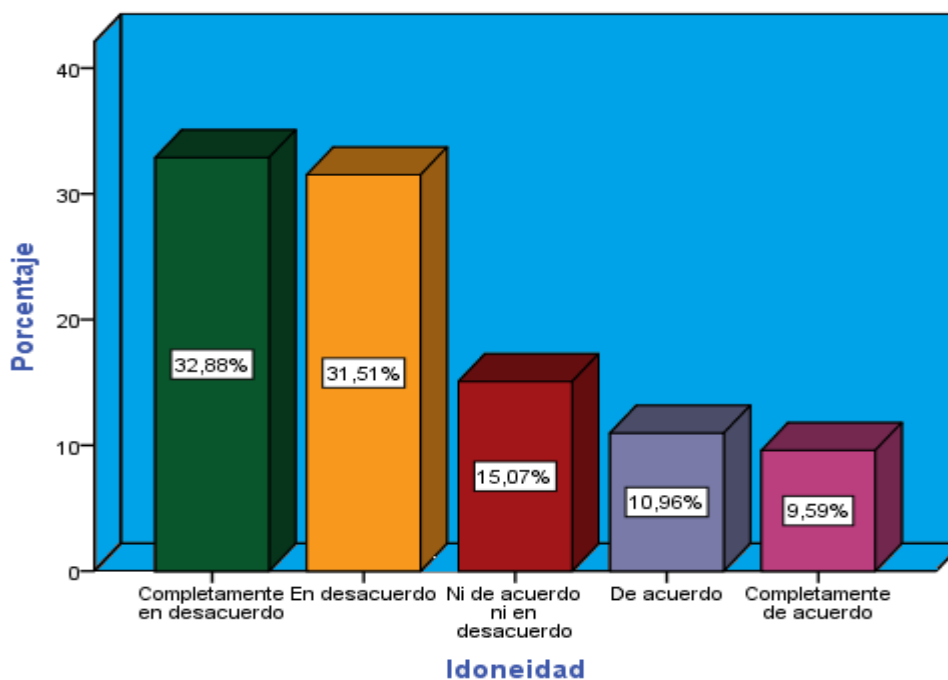


Figura. 16

Idoneidad del personal de salud

En desacuerdo 47 usuarios que vienen a ser el 64.4 %

No opinan se abstienen 11 usuarios que representan el 15.1 %

Están de acuerdo 15 usuarios o pacientes que representan el 20.6 %

Analizando el resultado vemos que siendo siempre mayor el desacuerdo; el acuerdo es ligeramente mayor al resultado de cuadros anteriores en este rubro lo que nos indica que en este aspecto de idoneidad algo se ha avanzado.

Tabla 20.

Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	25	34,2	34,2	72,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,7	13,7	86,3
	De acuerdo	6	8,2	8,2	94,5
	Completamente de acuerdo	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

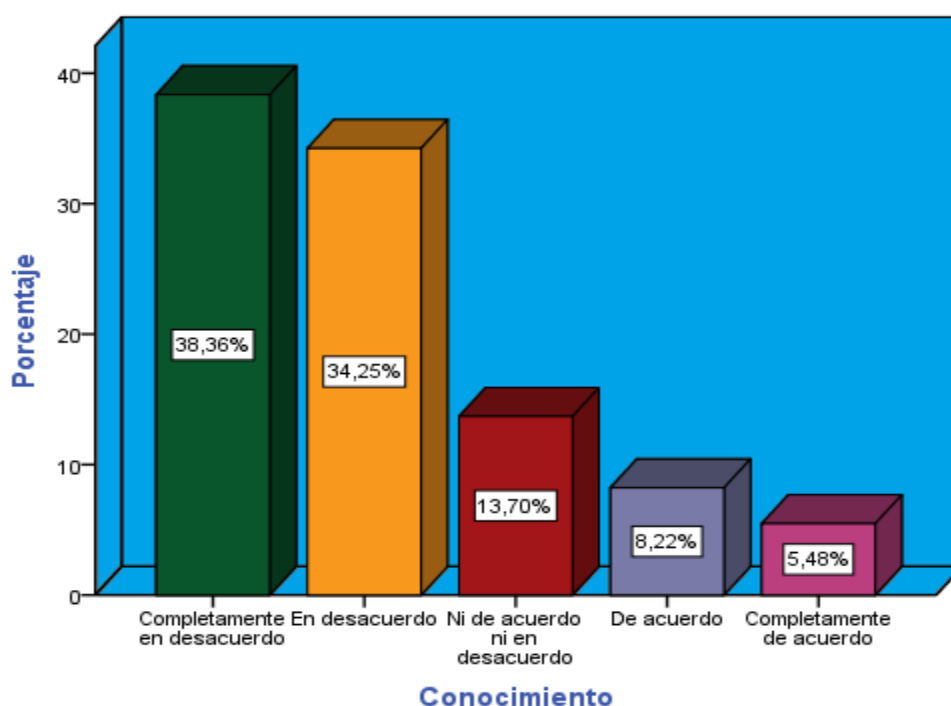


Figura. 17

Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios

En desacuerdo 53 usuarios los que hacen un 72.6 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 10 usuarios que son el 13.7 %

De acuerdo y completamente de acuerdo 10 usuarios que son el 13.7 %

Se percibe que los empleados mayormente no tienen el conocimiento necesario para satisfacer las diferentes interrogantes de los usuarios respecto a sus inquietudes sobre procedimientos asistenciales o administrativos, esto lo demuestra el cuadro mostrado.

Tabla 21.

Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Completamente en desacuerdo	24	32,9	32,9	32,9
En desacuerdo	20	27,4	27,4	60,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,0	11,0	71,2
De acuerdo	12	16,4	16,4	87,7
Completamente de acuerdo	9	12,3	12,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

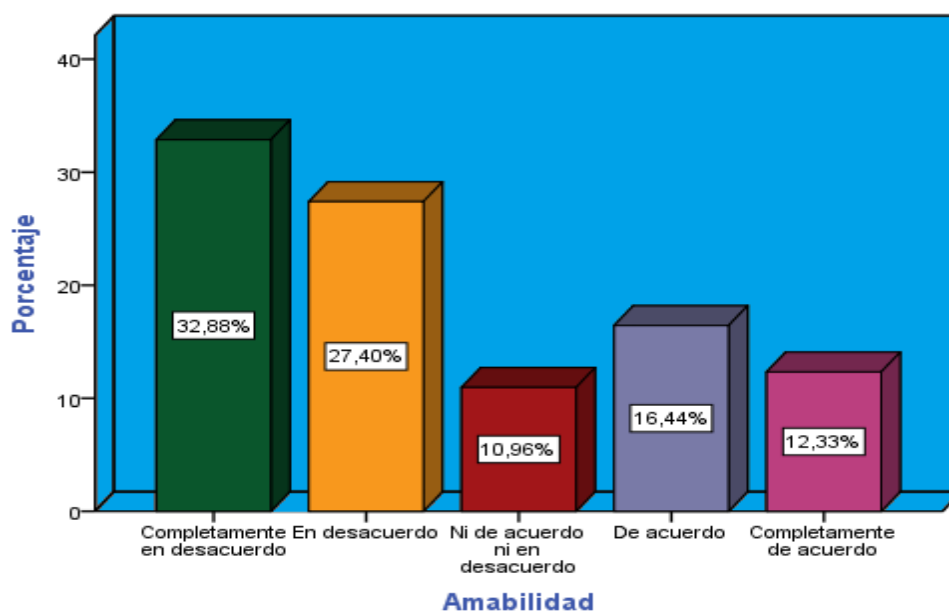


Figura. 18

Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud

Aquí tenemos en desacuerdo 44 usuarios que hacen el 60.3 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 8 usuarios que vienen a ser el 11.0 %

Por último los de acuerdo hacen 21 usuarios que representan el 28.7 %

Vemos que casi se repite el resultado del cuadro anterior, notándose pese a que persiste el desacuerdo con un porcentaje alto, el acuerdo viene a ser casi la mitad de la aprobación en cuanto a la amabilidad en el trato a los usuarios del Hospital II de Ilo.

Tabla 22.

Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	25	34,2	34,2	34,2
	En desacuerdo	21	28,8	28,8	63,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,2	8,2	71,2
	De acuerdo	11	15,1	15,1	86,3
	Completamente de acuerdo	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

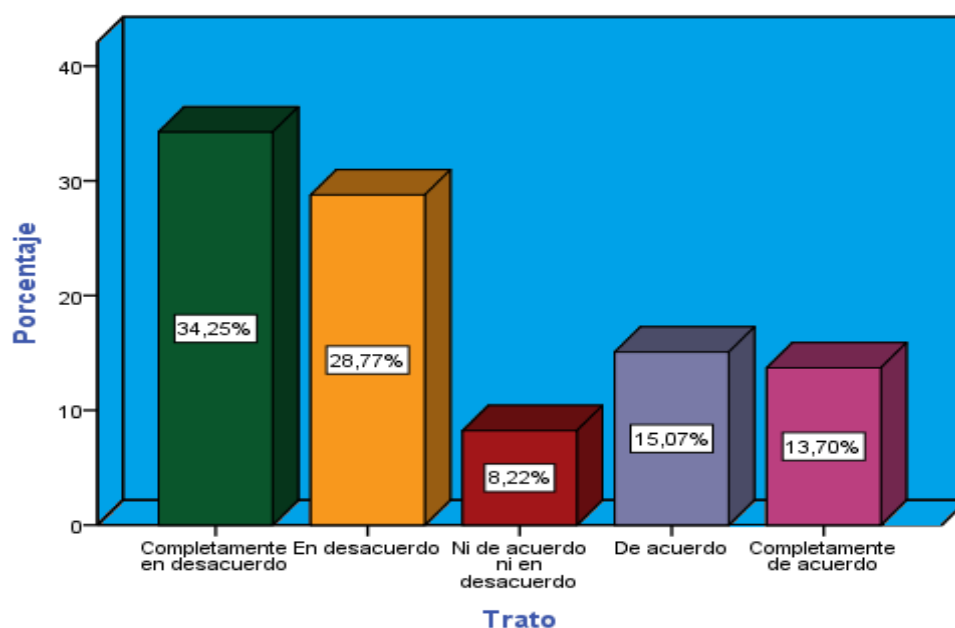


Figura. 19

Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal

Hay aquí un desacuerdo global de 46 usuarios que hacen el 63.0 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 6 usuarios que vienen a ser el 8.2 %

Por último los de acuerdo y completamente de acuerdo son 21 usuarios que representan el 28.8 %.

Aquí la tendencia al desacuerdo baja un poco pero aun así se mantiene la percepción de desacuerdo global por parte de los usuarios del Hospital II de Ilo.

Tabla 23.

Atención individualizada al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	25	34,2	34,2	34,2
En desacuerdo	22	30,1	30,1	64,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,5	5,5	69,9
De acuerdo	12	16,4	16,4	86,3

Completamente de acuerdo	10	13,7	13,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

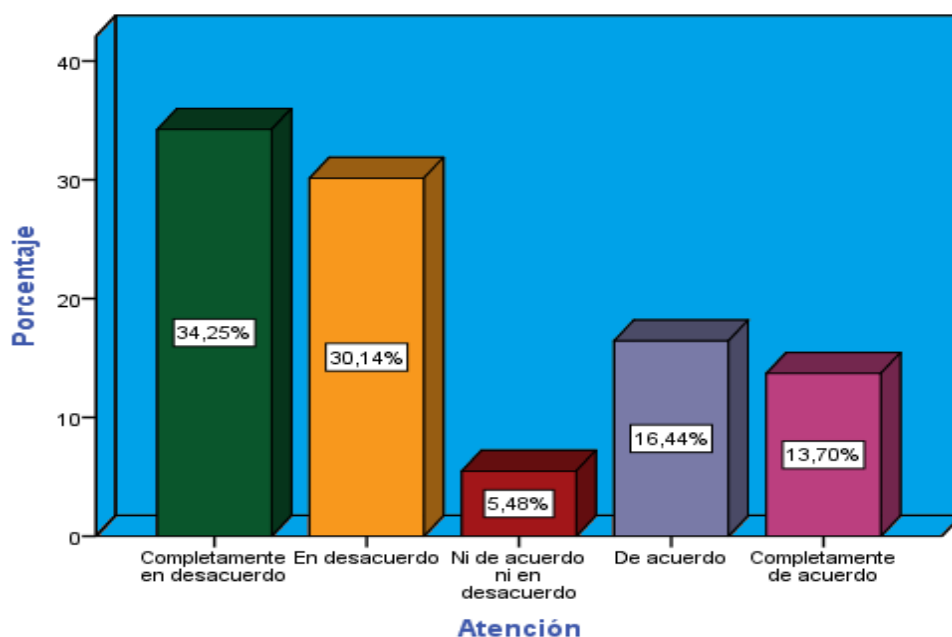


Figura. 20

Atención individualizada al usuario

En desacuerdo hay 47 usuarios que en porcentaje vienen a ser el 64.4 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 usuarios que vienen a ser el 5.5 %

Finalmente de acuerdo 22 usuarios o pacientes que vienen a ser 30.1 %

La tendencia se mantiene aun siendo mayor el desacuerdo el porcentaje de acuerdo casi viene a ser la mitad de este primero notándose que hay un crecimiento en la aprobación en este cuadro, pero que hay que trabajar mucho más para lograr cubrir la expectativa del usuario.

Tabla 24.

Conveniencia de horarios de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	24	32,9	32,9	32,9
En desacuerdo	23	31,5	31,5	64,4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,2	8,2	72,6
De acuerdo	11	15,1	15,1	87,7
Completamente de acuerdo	9	12,3	12,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

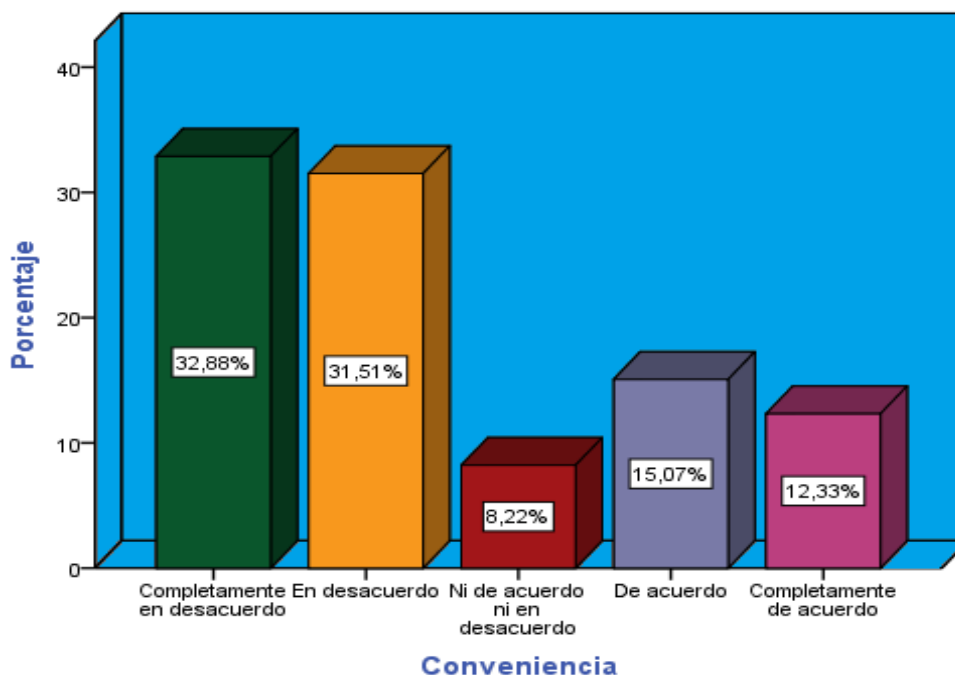


Figura. 21

Conveniencia de horarios de trabajo

Globalmente tenemos en desacuerdo 47 usuarios que vienen a ser el 64.4 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 6 usuarios que vienen a ser el 8.2 %

Finalmente de acuerdo total 20 usuarios o pacientes que vienen a ser 27.4 %

En este cuadro vemos que la tendencia es la misma de desacuerdo por parte del usuario, ya que el horario de atención en consultorios externos del el Hospital, lamentablemente no permite al usuario una atención pronta y oportuna.

Tabla 25.

Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Completamente en desacuerdo	24	32,9	32,9	32,9
	En desacuerdo	21	28,8	28,8	61,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,8	6,8	68,5
	De acuerdo	13	17,8	17,8	86,3
	Completamente de acuerdo	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

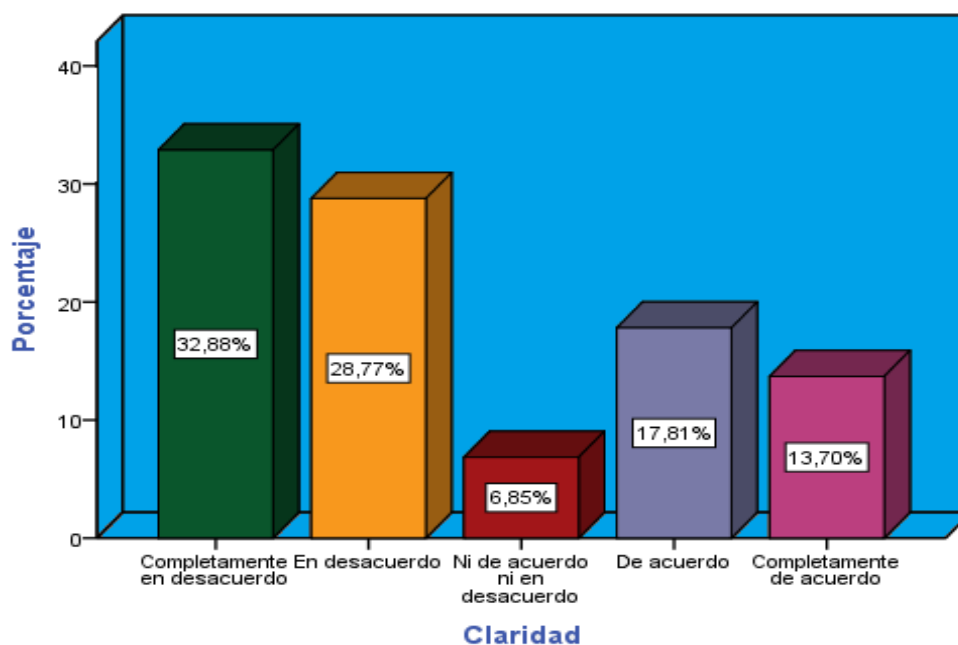


Figura. 22

Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos

Hay aquí en desacuerdo a 45 usuarios que en porcentaje viene a ser el 61.6 %
 No opinan de acuerdo ni en desacuerdo 5 usuarios que vienen a ser el 6.8 %
 Finalmente tenemos que de acuerdo son 23 usuarios que representan el 31.5 %
 En este cuadro vemos que se mantiene el desacuerdo en mayoría, la abstención es poca y el acuerdo viene a ser casi la mitad de la aprobación o acuerdo.

Tabla 26.

Estado físico de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Completament e en desacuerdo	25	34,2	34,2	34,2
En desacuerdo	22	30,1	30,1	64,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1	15,1	79,5
De acuerdo	9	12,3	12,3	91,8
Completament e de acuerdo	6	8,2	8,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

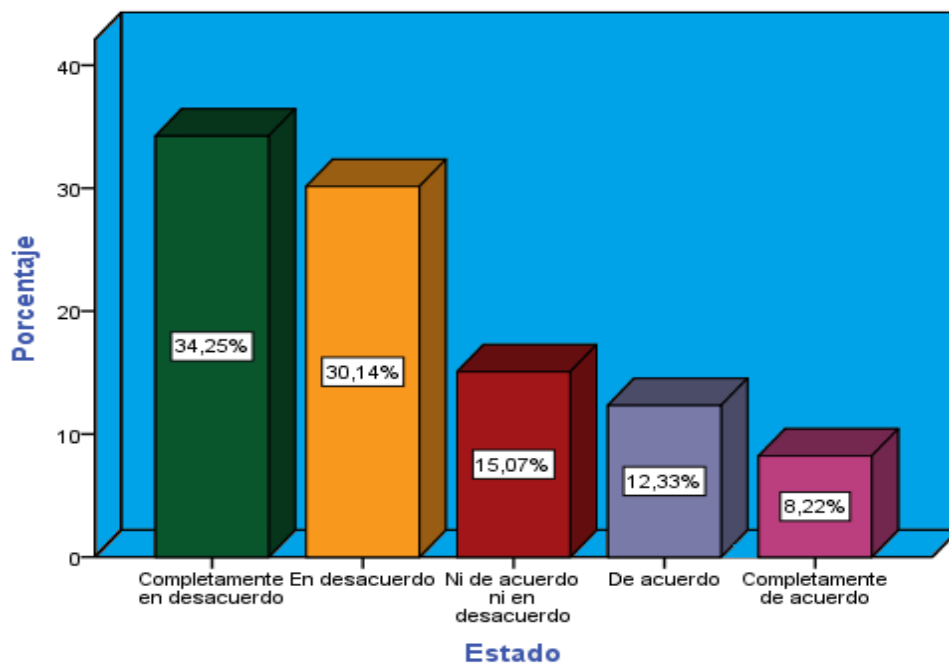


Figura. 23

Estado físico de las instalaciones

Se encuentra que en desacuerdo haya 47 usuarios que en porcentaje viene a ser el 64.4 %

No opinan de acuerdo ni en desacuerdo 11 usuarios que vienen a ser el 15.1 %
 Finalmente tenemos que de acuerdo son 15 usuarios que representan el 20.5 %
 Se mantiene la tendencia en la que el desacuerdo es mucho mayor que el acuerdo, esto refleja las condiciones del Hospital que por su antigüedad la su estructura de sus instalaciones se notan deterioradas aun cuando se les da el mantenimiento correspondiente, Hay que tomar en cuenta que el Hospital tiene ya más de 50 años

Tabla 27.

Limpeza de las instalaciones y elementos físicos

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Completamente en desacuerdo	28	38,4	38,4	38,4
	En desacuerdo	22	30,1	30,1	68,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	80,8
	De acuerdo	8	11,0	11,0	91,8
	Completamente de acuerdo	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

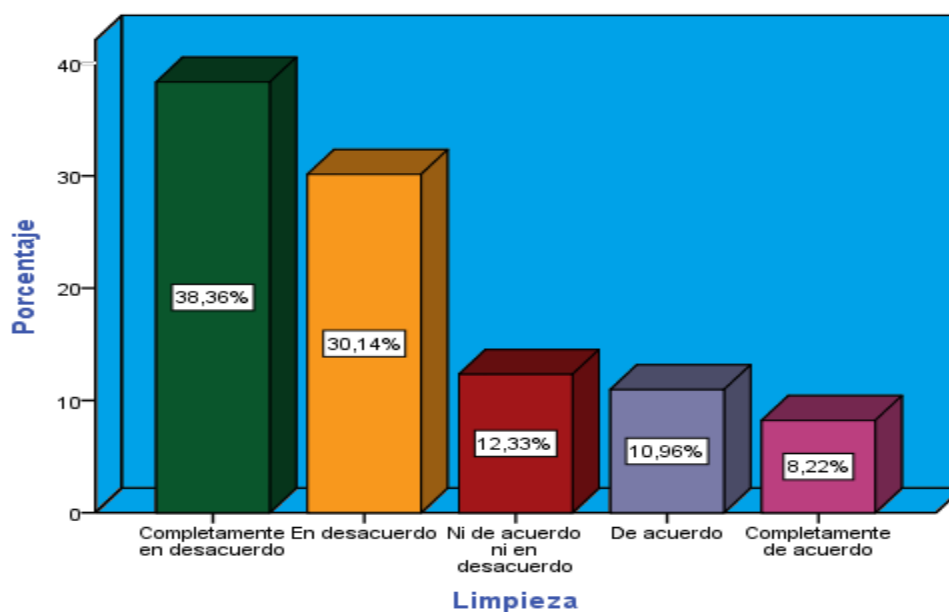


Figura. 24

Limpieza de las instalaciones y elementos físicos

En desacuerdo se encuentran a 50 usuarios que hacen un el 68.5 %

No opinan de acuerdo ni en desacuerdo 9 usuarios que vienen a ser el 12.3 %

Finalmente tenemos que de acuerdo y completamente de acuerdo hacen 14 usuarios que representan el 19.2 %.

De igual manera se nota que los usuarios no están de acuerdo con la limpieza de las instalaciones de consultorios externos así como tampoco con los elementos físicos de la misma.

Tabla 28.***Presentación personal de empleados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	26	35,6	35,6	35,6
	En desacuerdo	26	35,6	35,6	71,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,7	13,7	84,9
	De acuerdo	6	8,2	8,2	93,2
	Completamente de acuerdo	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

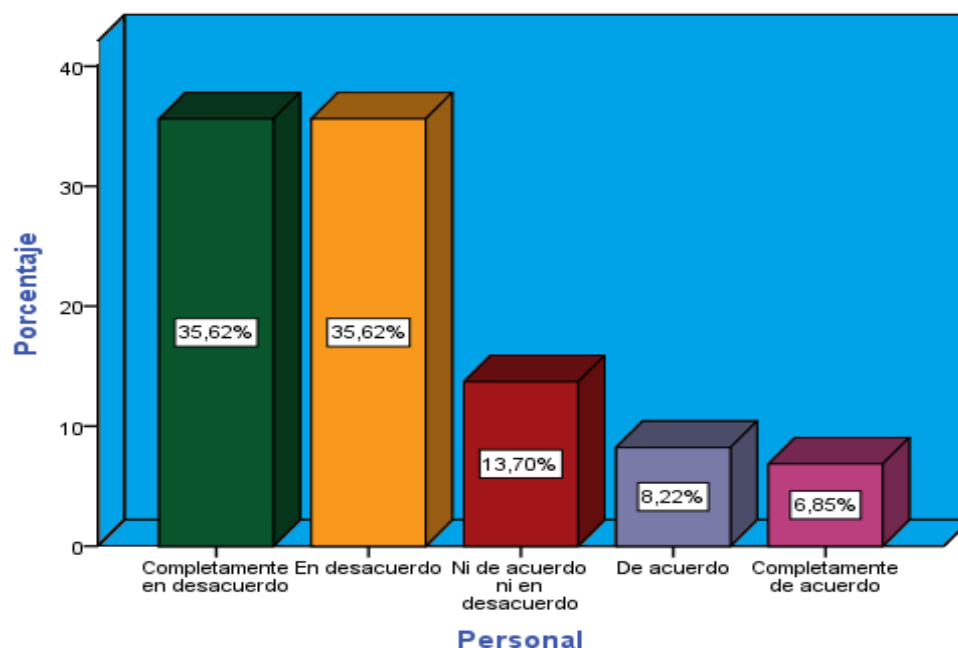


Figura. 25

Presentación personal de empleados

Aquí hay en desacuerdo a 52 usuarios que en porcentaje viene a ser el 71.2 %

No opinan de acuerdo ni en desacuerdo 10 usuarios que vienen a ser el 13.7 %

Finalmente tenemos que de acuerdo y completamente de acuerdo son 11 usuarios que representan el 15 %.

Los usuarios están en desacuerdo mayoritario con la presentación personal de los empleados, ello lo demuestra los porcentajes que muestra el cuadro precedente, lo que nos dice que estos trabajadores deben de tener más cuidado en su aspecto y en todo lo referente a su presentación personal ya que ellos son la imagen de la institución.

Tabla 29.

Atractivo de los materiales de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Completamente en desacuerdo	24	32,9	32,9	32,9
En desacuerdo	23	31,5	31,5	64,4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	76,7
De acuerdo	8	11,0	11,0	87,7
Completamente de acuerdo	9	12,3	12,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

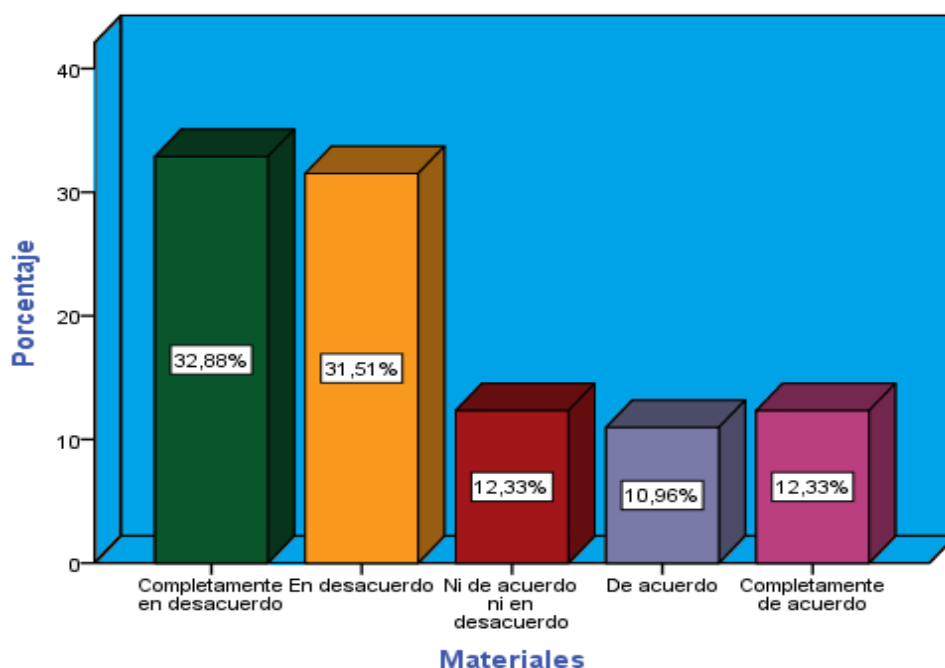


Figura. 26

Atractivo de los materiales de comunicación

En desacuerdo total existen 47 usuarios que hacen un el 64.4 %

No están de acuerdo ni en desacuerdo 9 usuarios que vienen a ser el 12.3 %

Finalmente tenemos que de acuerdo y completamente de acuerdo hacen 17 usuarios que representan el 23.3 %.

De igual forma se nota que los usuarios no están de acuerdo con el atractivo de los materiales de comunicación, es posible que no sean claros, no lleguen a los usuarios, tampoco que su presentación sea atractiva o que estos no sean lo suficientemente explicativos y entendibles.

Tabla 30.

Calidad de atención del servicio de consultorios externos en el hospital II Ilo EsSalud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	26	35,6	35,6	35,6
	En desacuerdo	25	34,2	34,2	69,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3	12,3	82,2
	De acuerdo	7	9,6	9,6	91,8
	Completamente de acuerdo	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

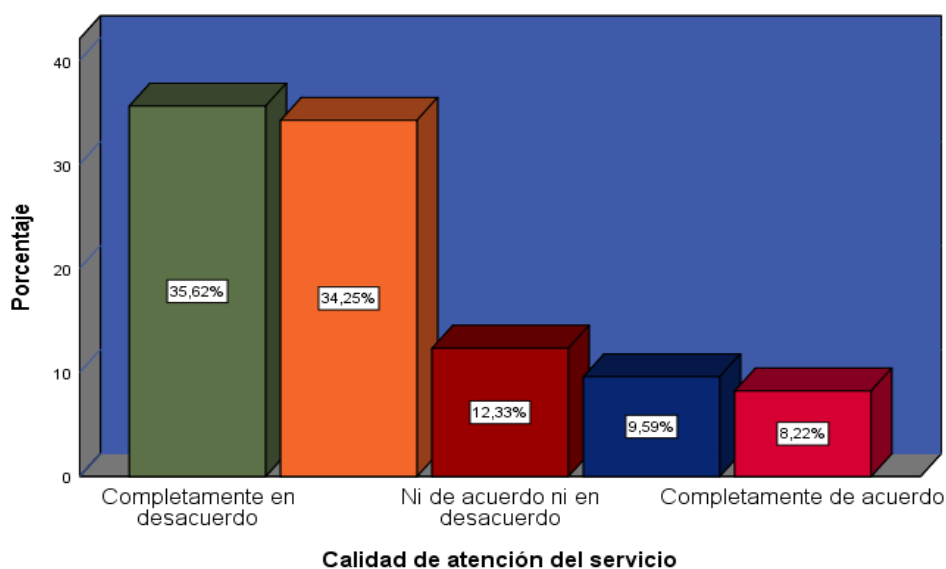


Figura. 27

Agilidad del trabajo para atención más pronta

De acuerdo al cuadro, podemos observar que 26 usuarios están completamente en desacuerdo con la calidad de atención del servicio de consultorios externos en el hospital II Ilo de ESSALUD y representan el 35,6%, también se observa que 25 usuarios están en desacuerdo y representan el 34,25 %, de igual modo se puede ver que 9 usuarios manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de atención del servicio de consultorios externos en el hospital

Por otro lado, se observa que 7 usuarios que hacen un 9,6 % manifiestan estar de

acuerdo con la calidad de atención y 6 usuarios que hacen el 8.22 % están completamente de acuerdo con la atención en consultorios externos en el hospital II Ilo EsSalud.

Tabla 31.

¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	38	52,1	52,1	52,1
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	67,1
	Satisfecho	8	11,0	11,0	78,1
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	89,0
	Muy satisfecho	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

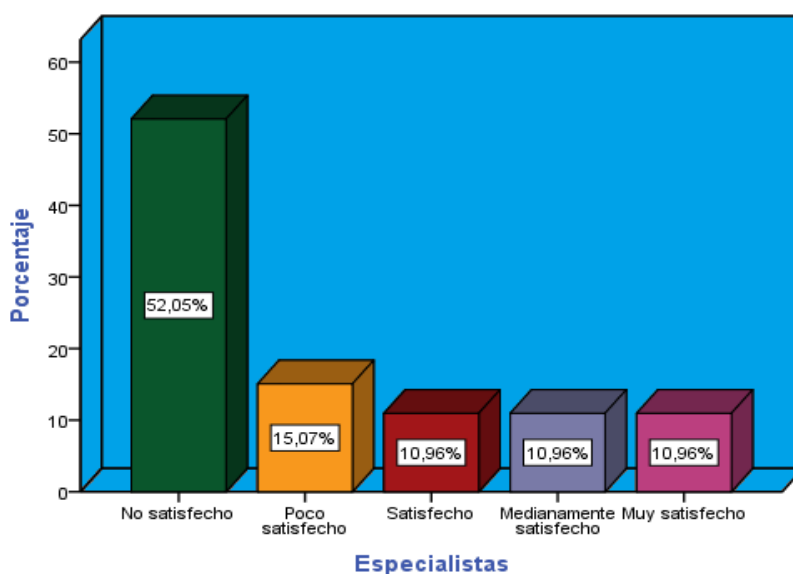


Figura. 28

¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?

Se encuentran entre no satisfechos y poco satisfechos a 49 usuarios que en porcentaje son el 67.1 %

De igual manera entre satisfecho medio satisfecho y muy satisfecho hay 24 usuarios que vienen a ser el 33.0 %.

Analizando este cuadro se mantiene el porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios de las instalaciones del Hospital II de Ilo.

Tabla 32.

¿Los especialistas tenían la habilidad y competencia para realizar el tratamiento respectivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	39	53,4	53,4	53,4
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	68,5
	Satisfecho	6	8,2	8,2	76,7
	Medianamente satisfecho	7	9,6	9,6	86,3
	Muy satisfecho	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

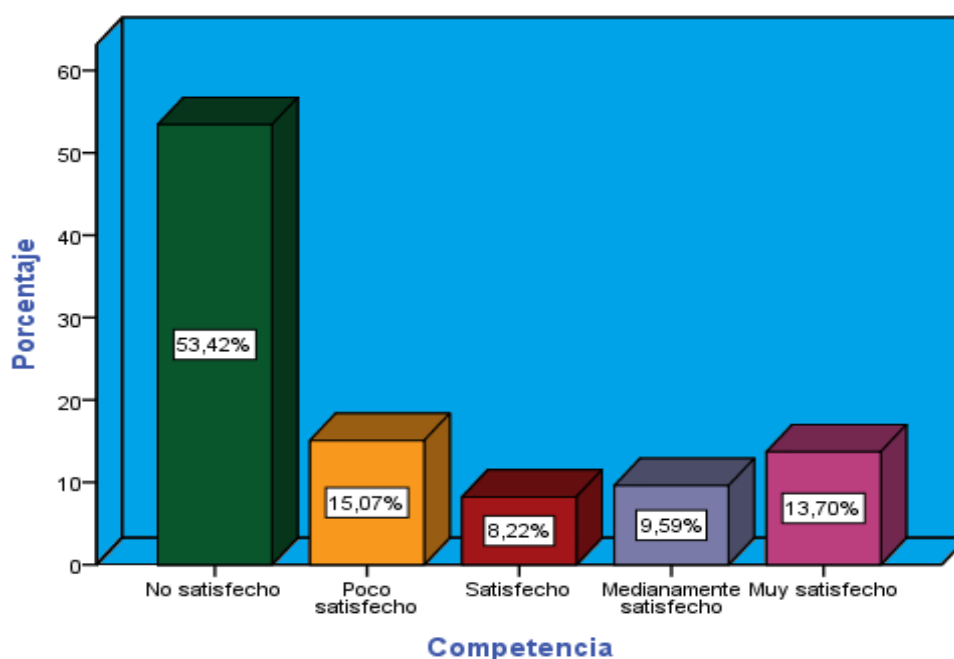


Figura. 29

¿Los especialistas tenían la habilidad y competencia para realizar el tratamiento respectivo?

Usuarios no satisfechos 39 que hacen el 53.4 %

Entre poco satisfecho y satisfecho hay 50 usuarios que vienen a ser el 23.3 %

Hay 17 usuarios entre medio satisfecho y muy satisfecho que vienen a ser el 23.3 %.

En este cuadro según los porcentajes encontrados se nota que en contraste a los no satisfechos hay un 46.6 % entre pocos satisfechos y satisfechos, como se ve casi la mitad de los entrevistados, concluyen que están casi satisfechos.

Tabla 33.***¿Los especialistas usaron procedimientos que me hacían sentir seguro durante mi tratamiento?***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	40	54,8	54,8	54,8
	Poco satisfecho	12	16,4	16,4	71,2
	Satisfecho	8	11,0	11,0	82,2
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	93,2
	Muy satisfecho	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

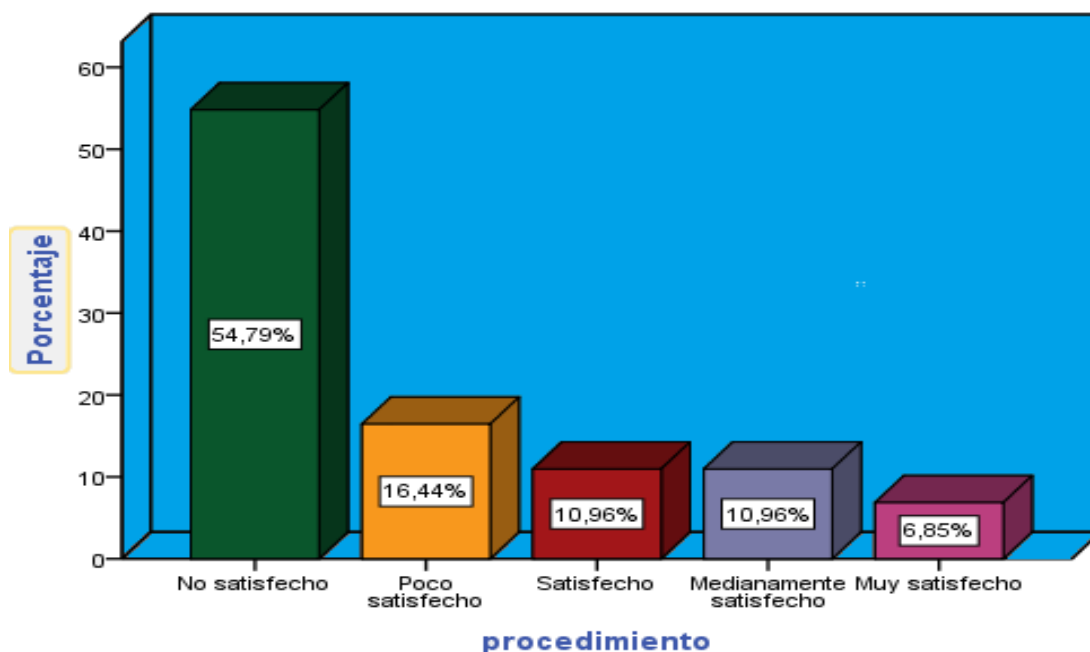


Figura. 30

¿Los especialistas usaron procedimientos que me hacías sentir seguro durante mi tratamiento?

Entre no satisfecho y poco satisfecho tenemos 52 usuarios que hacen un 71.2 %

Entre satisfecho y medianamente satisfecho hay 16 usuarios que son el 22. %

Por último hay 5 usuarios que están muy satisfechos que vienen a ser el 6.8 %.

Los usuarios no se sentían seguros con los procedimientos usados por los especialistas durante el tratamiento que recibieron, esto nos indica que hay que trabar en este aspecto de la mano con los especialistas de consultorios externos del Hospital, para cambiar esta percepción de inseguridad de los usuarios.

Tabla 34.

¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	40	54,8	54,8	54,8
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	69,9
	Satisfecho	7	9,6	9,6	79,5
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

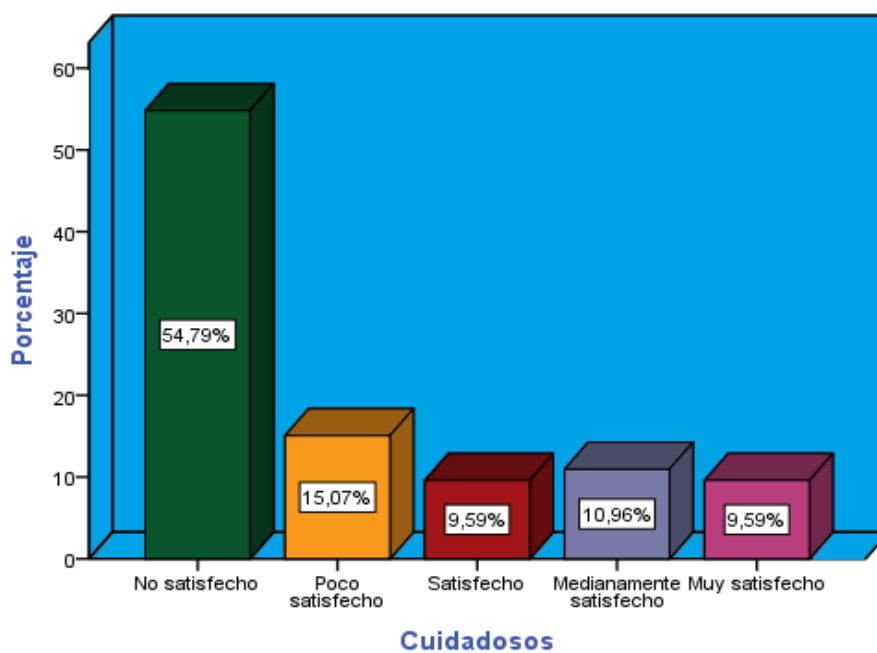


Figura. 31

¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?

Se encuentran a 40 usuarios no satisfechos que vienen a ser el 54.8 %

Entre poco satisfecho y satisfecho hay 18 usuarios que hacen un 24.6 %

Por último se halla a 15 usuarios entre medio satisfecho y muy satisfecho que vienen a ser el 20.6 %.

En este cuadro según los porcentajes se ve que la tendencia es la misma al cuadro anterior en que los usuarios del Hospital II de Ilo en un 43.8% están medianamente satisfechos con los procedimientos que le realizaron.

Tabla 35.

¿Está satisfecho con el especialista que lo atendió?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	10	13,7	13,7	69,9
	Satisfecho	6	8,2	8,2	78,1
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	89,0
	Muy satisfecho	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

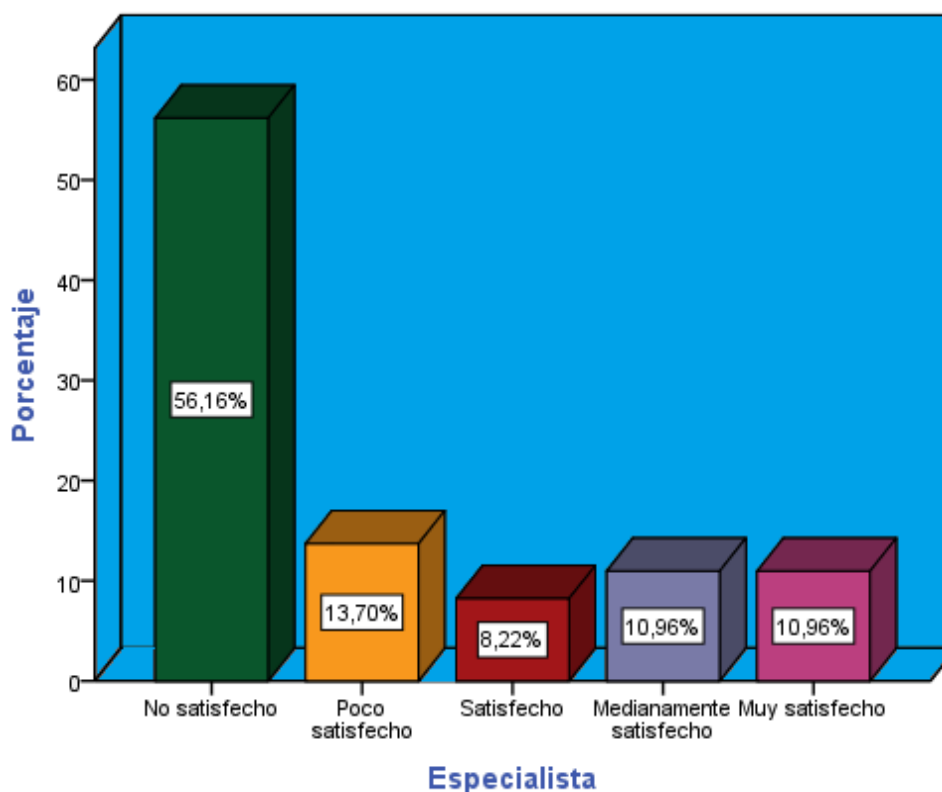


Figura. 32

¿Está satisfecho con el especialista que lo atendió?

Hay 41 usuarios no satisfechos que vienen a ser el 56.2 %

Entre poco satisfecho y satisfecho hay 16 usuarios que vienen a ser el 21.9 %.

Por último se halla a 16 usuarios entre medio satisfecho y muy satisfecho que vienen a ser el 22 %.

Vemos que más de la mitad de usuarios del Hospital II de Ilo no están satisfechos con el especialista que lo atendió.

Tabla 36.

¿El especialista le animó a preguntarle y a escucharlo cuidadosamente, está usted satisfecho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	9	12,3	12,3	68,5
	Satisfecho	6	8,2	8,2	76,7
	Medianamente satisfecho	9	12,3	12,3	89,0
	Muy satisfecho	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

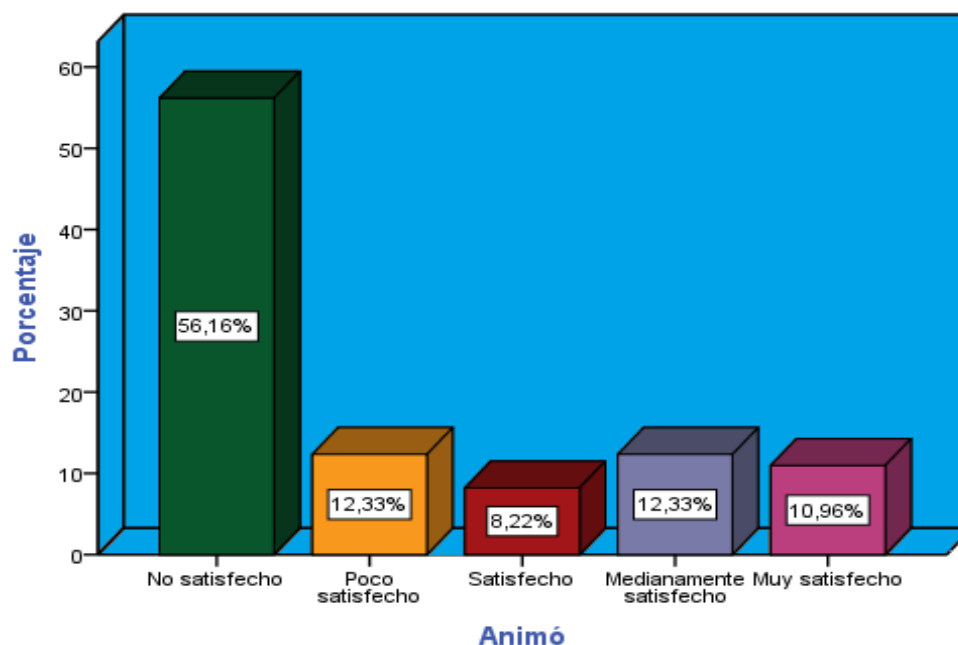


Figura. 33

¿El especialista le animó a preguntarle y a escucharlo cuidadosamente, está usted satisfecho?

Existen 41 usuarios no satisfechos que vienen a ser el 56.2 %

Entre poco satisfecho y satisfecho hay 15 usuarios que representan el 20.5 %

Al final se encuentran a 17 usuarios entre medio satisfecho y muy satisfecho que vienen a ser el 23.3 %.

Más de la mitad de usuarios del hospital II de Ilo no están satisfechos con el especialista que lo atendió ya que este no le hizo las preguntas adecuadas y menos lo escuchó con el interés que esperaba el paciente.

Tabla 37.

¿Está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas que tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	10	13,7	13,7	69,9
	Satisfecho	7	9,6	9,6	79,5
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

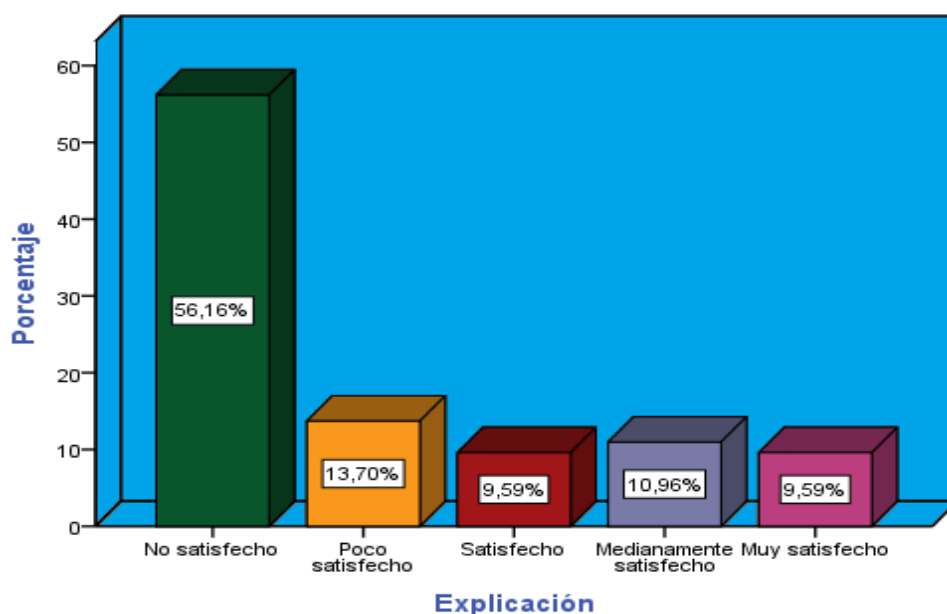


Figura. 34

¿Está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas médicos que tiene?

Se encuentran a 41 usuarios que son el 56.2 %, no están satisfechos con la explicación que el médico les dio sobre sus problemas de salud.

17 usuarios que son el 23.3 %, están poco satisfecho y satisfecho con la explicación que el médico les dio.

15 usuarios que son el 20.6 %, están medianamente satisfechos y muy satisfechos con la explicación del profesional sobre su problema de salud.

En este cuadro se repite de igual forma la tendencia a la insatisfacción en este caso referente a la explicación que da el especialista al paciente sobre el problema médico que le aqueja.

Tabla 38.

¿Está satisfecho de las palabras usadas, podía entender?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
Poco satisfecho	11	15,1	15,1	71,2
Satisfecho	7	9,6	9,6	80,8
Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	91,8

Muy satisfecho	6	8,2	8,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

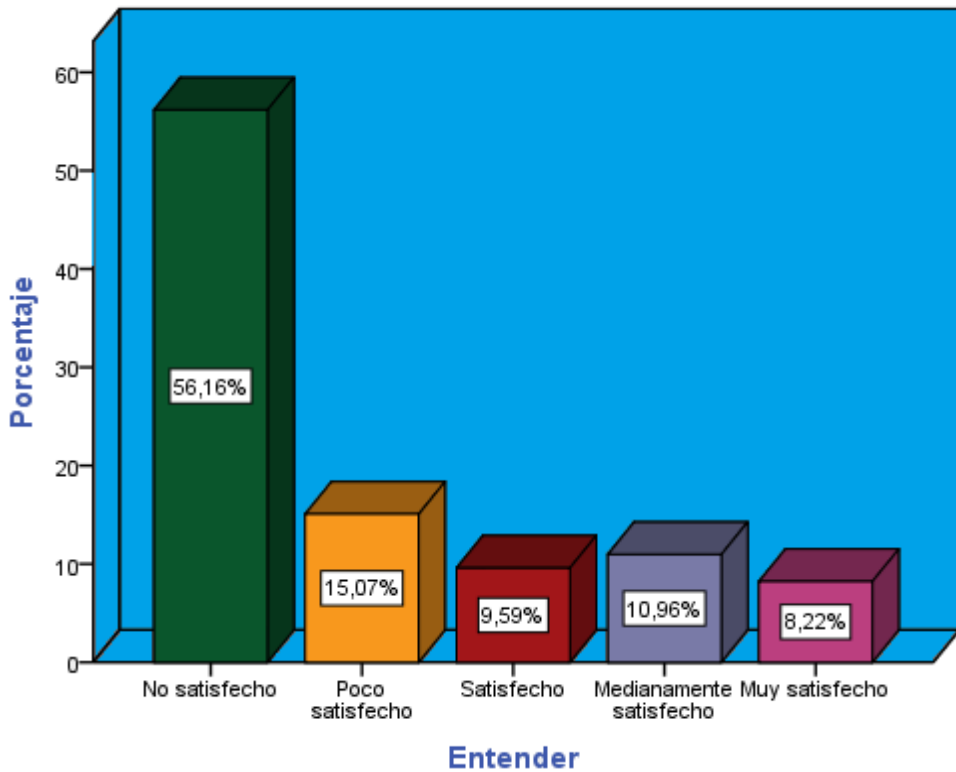


Figura 35
¿Es tá satisfecho de las palabras usadas, podría entender?

Se encuentran a 41 usuarios no satisfechos que vienen a ser el 56.2 %

Entre poco satisfecho y satisfecho hay 18 usuarios que hacen 24.7 %

Al final se halla a 14 usuarios entre medio satisfecho y muy satisfecho que vienen a ser el 19.2 %.

De igual modo el cuadro presente muestra que más de la mitad de usuarios está no satisfecha y poca satisfecha, lo que indica que el especialista debe de explicarle al usuario con palabras sencillas y entendibles de tal manera que este pueda entender, que es los que está pasando con su salud.

Tabla 39.

¿Está satisfecho del tiempo que tomó para obtener la cita?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vál No satisfecho	42	57,5	57,5	57,5
ido Poco satisfecho	13	17,8	17,8	75,3
Satisfecho	4	5,5	5,5	80,8
Medianamente satisfecho	6	8,2	8,2	89,0
Muy satisfecho	8	11,0	11,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

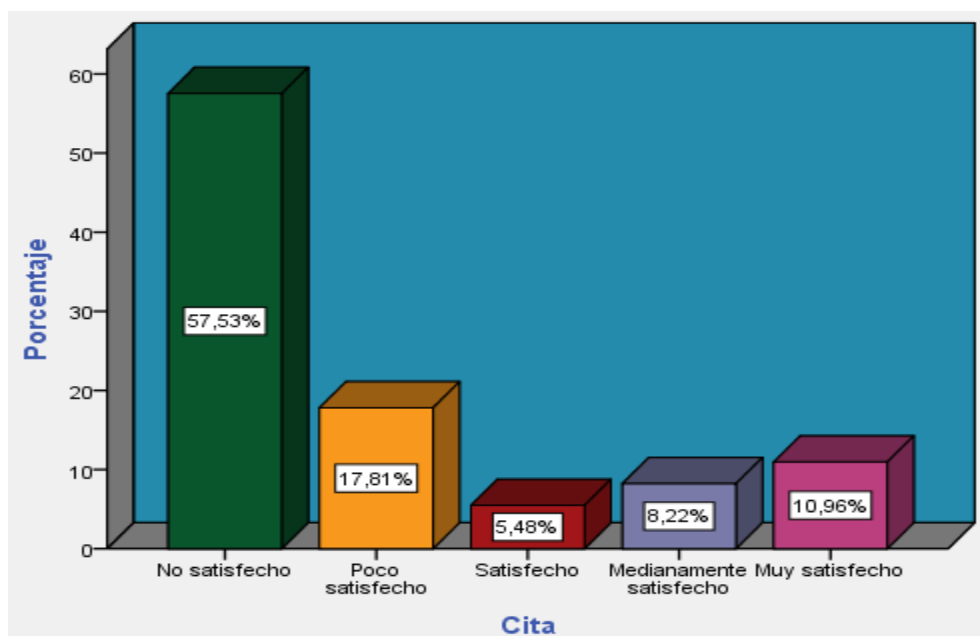


Figura. 36

¿Está satisfecho del tiempo que tomó para obtener la cita?

Se tiene a 42 usuarios que son el 57.5 % no están satisfechos con el tiempo que se tomaron para obtener una cita médica.

Están poco satisfechos y satisfechos con el tiempo que les tomó obtener una cita 17 usuarios que son el 20.6 %, mientras que 14 usuarios que hacen el 19.2 %, están medianamente satisfechos y muy satisfechos con el tiempo que les tomó obtener una cita médica.

De igual manera casi un 60 %, de usuarios no están satisfechos con el tiempo que les tomas el obtener una cita, como se nota sigue la tendencia a la insatisfacción, por lo que creemos que hay que la institución tiene que revertir esto.

Tabla 40.

¿Está satisfecho con el tiempo que pasó con el especialista?

	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	No satisfecho	42	57,5	57,5
	Poco satisfecho	11	15,1	72,6
	Satisfecho	4	5,5	78,1
	Medianamente satisfecho	9	12,3	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

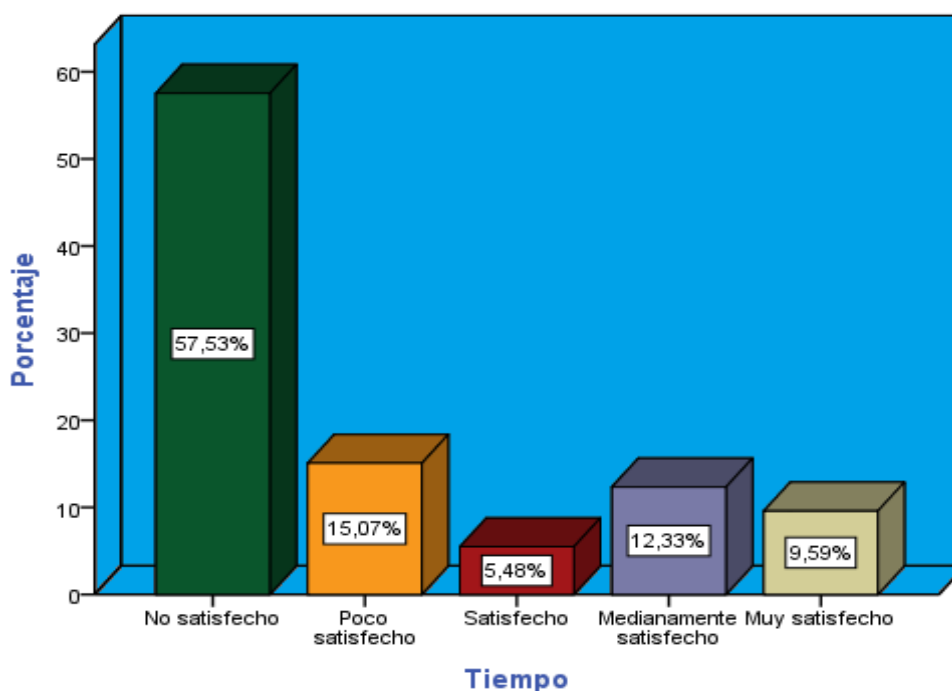


Figura. 37

¿Está satisfecho con el tiempo que pasó con el especialista?

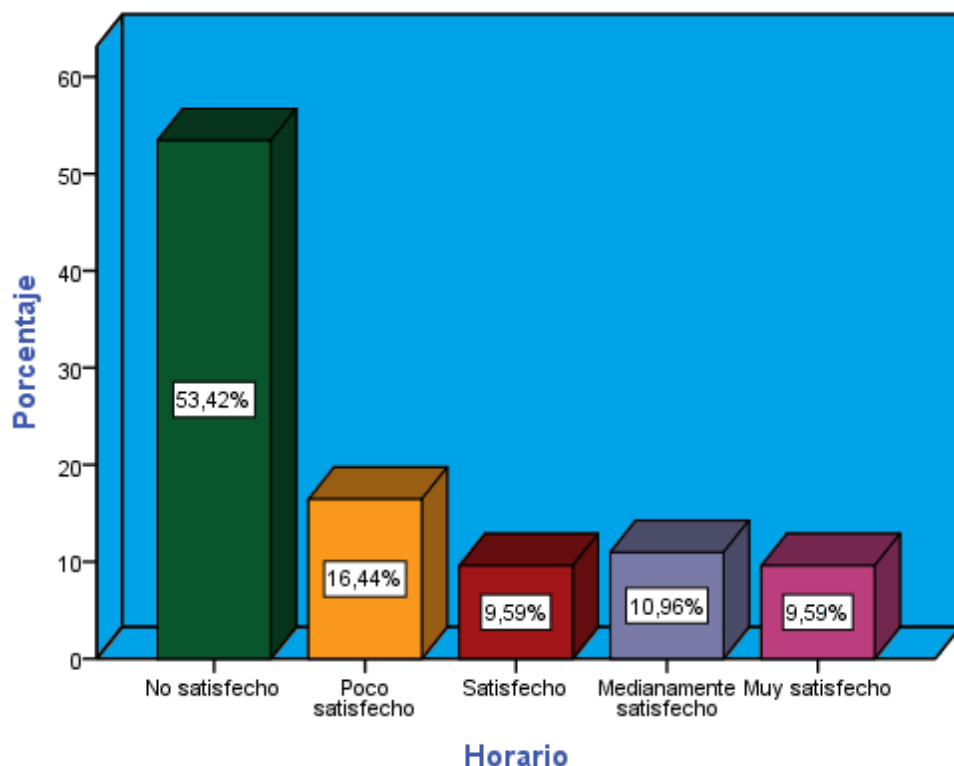
En este cuadro hay 42 usuarios que hacen el 53.4% no están satisfechos con el tiempo que pasaron con él especialista.

Están poco satisfechos y satisfechos con el tiempo que les dedicó el especialista 15 usuarios que son el 20.6 %, mientras que 16 usuarios que hacen el 21.9 %, están medianamente satisfechos y muy satisfechos con el tiempo que les dedicó el especialista Aquí debemos de hacer hincapié en que es muy poco el tiempo que se le asigna a cada médico por paciente.

Tabla 41.

¿Está satisfecho por el horario y día de atención del establecimiento de EsSalud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	39	53,4	53,4	53,4
	Poco satisfecho	12	16,4	16,4	69,9
	Satisfecho	7	9,6	9,6	79,5
	Medianamente satisfecho	8	11,0	11,0	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	



Fuente: Valores establecidos por el Alphas de Cro

Figura. 38

¿Está satisfecho por el horario y día de atención del establecimiento de EsSalud?

42 usuarios que son el 53.4 % no están satisfechos con el horario y día de atención.

Están poco satisfechos y satisfechos 19 que representan el 26 %

Medianamente satisfechos y muy satisfechos 15 usuarios que son el 20.6 %.

Por los números obtenidos en este cuadro deducimos que los usuarios no están satisfechos con el horario y día de atención en el establecimiento de EsSalud.

Tabla 42.

¿Está satisfecho con el desplazamiento: rampas, señalización u otros, del establecimiento de EsSalud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	71,2
	Satisfecho	7	9,6	9,6	80,8
	Medianamente satisfecho	6	8,2	8,2	89,0
	Muy satisfecho	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

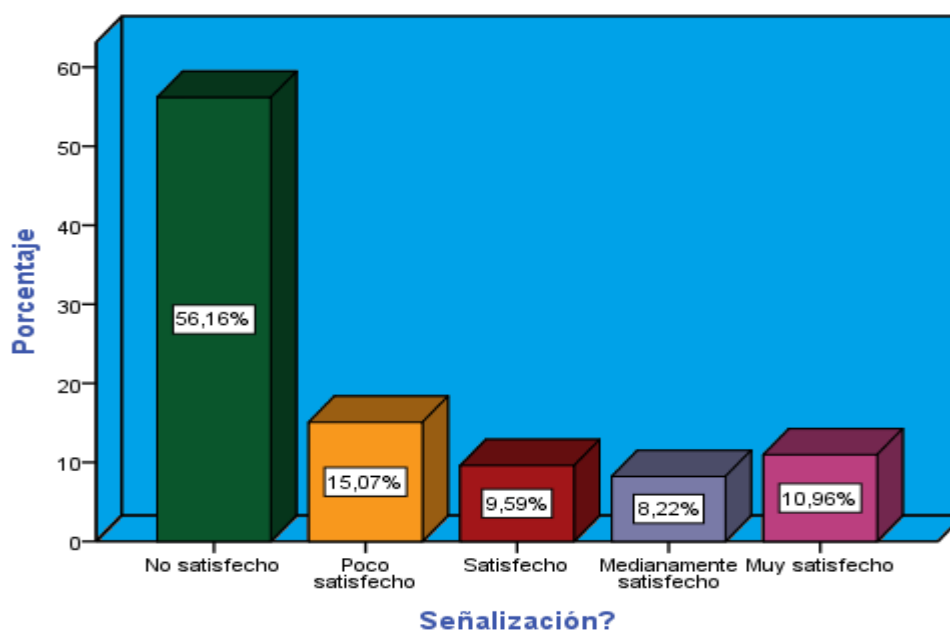


Figura. 39

¿Está satisfecho con el desplazamiento: rampas, señalización u otros, del establecimiento de Es Salud?

41 usuarios que son el 56.2% no están satisfechos con las rampas, señalización y orientación del Hospital II Ilo.

Quedan poco satisfechos y satisfechos 18 usuarios que son el 24.7 %, mientras que 14 usuarios que hacen el 19.2 %, están medianamente satisfechos y muy satisfechos con las rampas, señalización y otros del Hospital II Ilo.

Referente a esto último cabe indicar que la estructura física del Hospital II Ilo Es Salud, tiene ya más de 60 años.

Tabla 43.***¿Está satisfecho con la limpieza y pulcritud del establecimiento Es Salud?***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	38	52,1	52,1	52,1
	Poco satisfecho	10	13,7	13,7	65,8
	Satisfecho	5	6,8	6,8	72,6
	Medianamente satisfecho	11	15,1	15,1	87,7
	Muy satisfecho	9	12,3	12,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

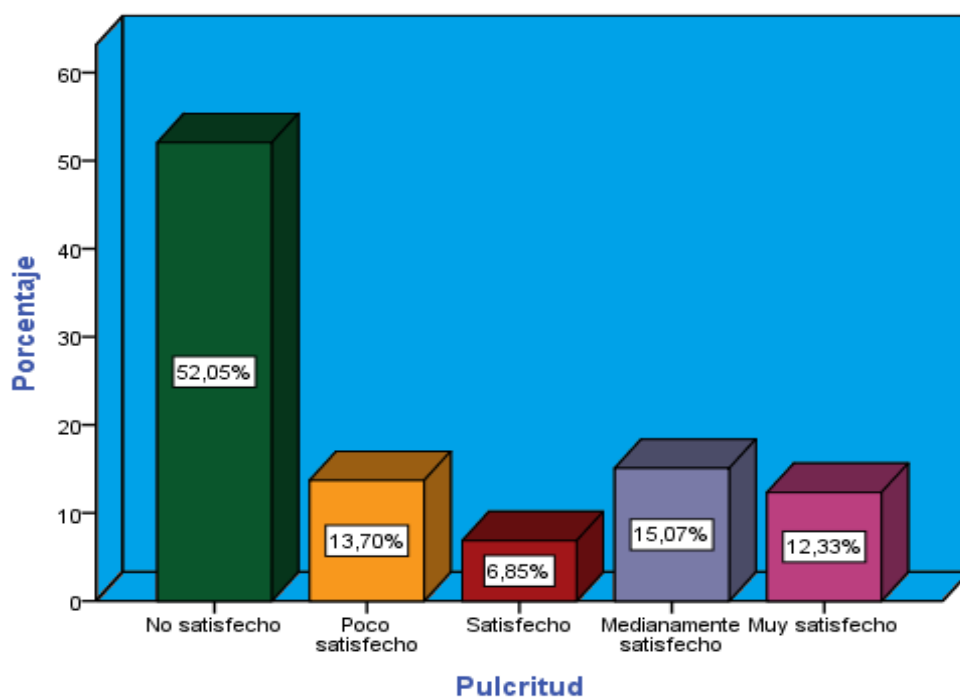


Figura. 40

Está satisfecho con la limpieza y pulcritud del establecimiento EsSalud?

Se encuentran a 38 usuarios que hacen el 52.1 % no están satisfechos con la pulcritud y limpieza del establecimiento de Es salud.

Pocos satisfechos y satisfechos 15 usuarios que son el 20.5 %.

Por último usuarios medianamente satisfechos y muy satisfechos que son 20 pacientes representan el 27.4 %.

Tabla 44.

¿Está satisfecho de los colores de paredes y techos del establecimiento Es Salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	39	53,4	53,4	53,4
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	68,5
	Satisfecho	7	9,6	9,6	78,1
	Medianamente satisfecho	9	12,3	12,3	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0

Total	73	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

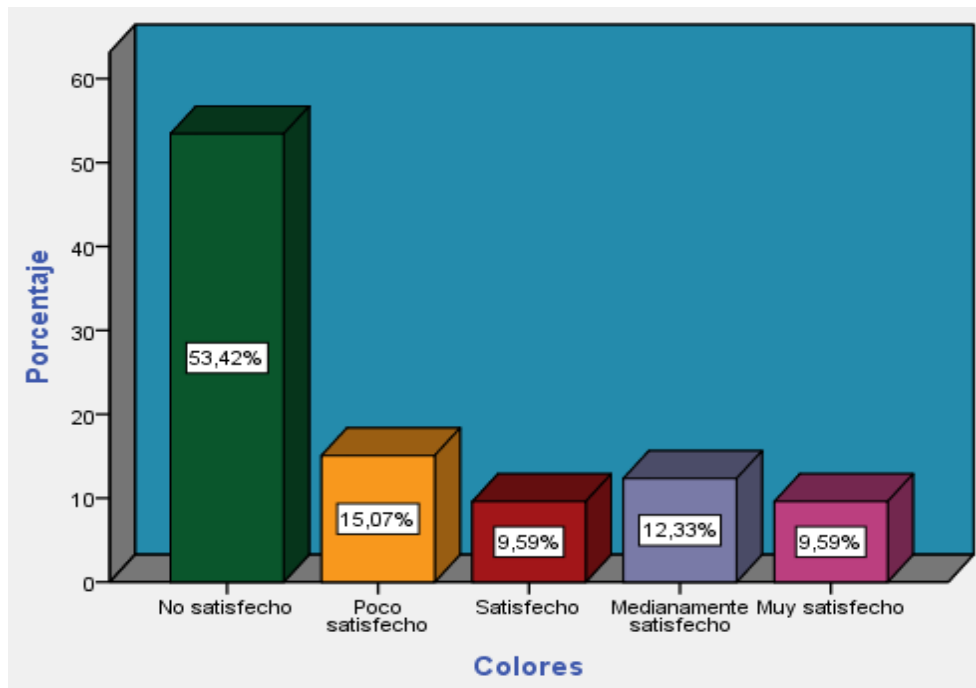


Figura. 41

¿Está satisfecho de los colores de paredes y techos del establecimiento Es Salud?

39 usuarios que son el 53.4 % no están satisfechos con los colores de paredes y techos del establecimiento de Es Salud.

Quedan poco satisfechos y satisfechos 18 usuarios que son el 24.7 %.

Medianamente satisfechos y muy satisfechos son 16 usuarios que hacen el 21.9 %

Tabla 45.

¿Está satisfecho con la comodidad del establecimiento de Es Salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	42	57,5	57,5	57,5
	Poco satisfecho	10	13,7	13,7	71,2
	Satisfecho	4	5,5	5,5	76,7

Medianamente satisfecho	10	13,7	13,7	90,4
Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

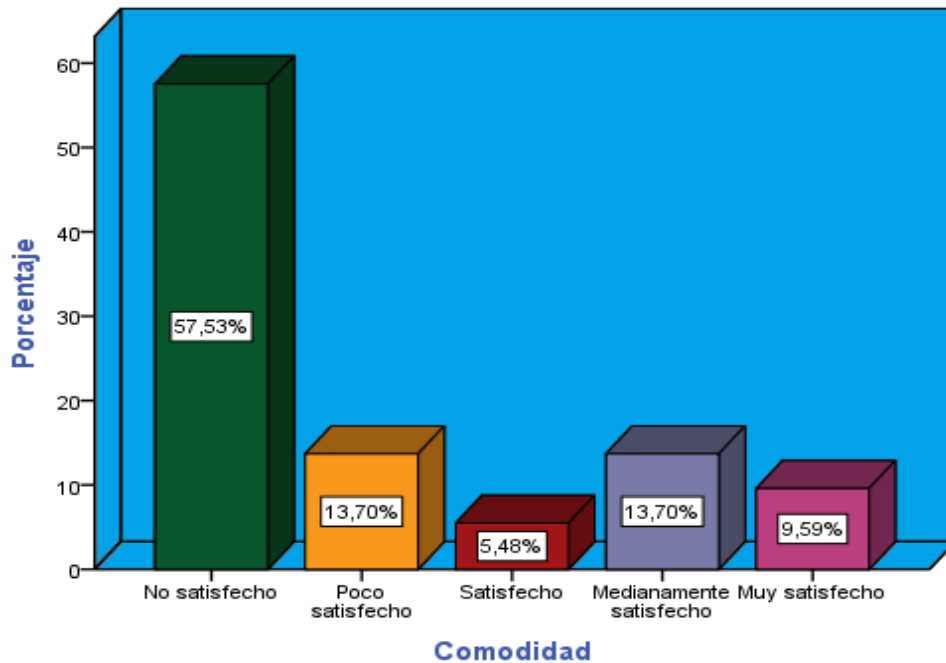


Figura. 42

¿Está satisfecho con la comodidad del establecimiento de Es Salud?

Se tienen a 42 usuarios que son el 57,5% no están satisfechos con la comodidad del establecimiento.

Quedan poco satisfechos y satisfechos 14 usuarios que son el 19,2 %, mientras que 17 usuarios que hacen el 23,3 %, están medianamente satisfechos y muy satisfechos con la comodidad que brinda el Hospital II Ilo Es Salud.

Se puede entender que más de la mitad de usuarios no están satisfechos con la comodidad del establecimiento de Es Salud; mientras que el resto está entre poco satisfecho y muy satisfecho.

Tabla 46.

¿Está satisfecho con la apariencia e higiene personal especialista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	71,2
	Satisfecho	7	9,6	9,6	80,8
	Medianamente satisfecho	7	9,6	9,6	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Valores establecidos por el Alpha de Crombach

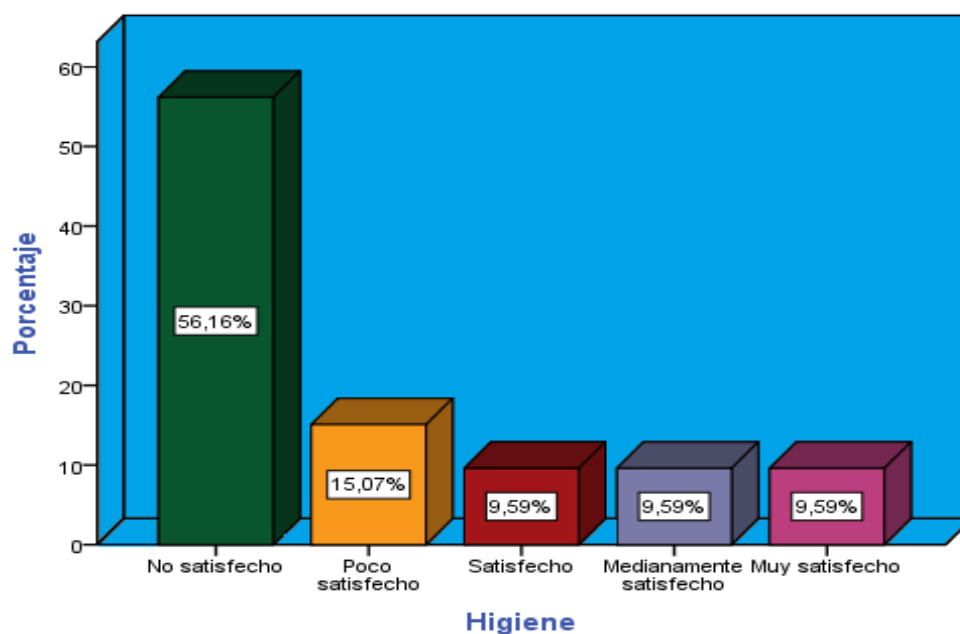


Figura. 43

¿Está satisfecho con la apariencia e higiene personal del especialista?

Aquí tenemos a 41 pacientes o usuarios que representan el 56.2 % no satisfechos con la apariencia del especialista.

Pocos satisfechos y satisfechos 18 usuarios que hacen un 24.7 %.

Finalmente entre medianamente satisfechos y muy satisfechos tenemos a 14 pacientes o usuarios que representan el 19.2 %.

De acuerdo al resultado que vemos, creemos que el usuario muchas veces no ve al médico especialista correctamente uniformado como debe de ser a un profesional médico con su uniforme que lo identifique como tal.

Tabla 47.***Satisfacción de los pacientes con el servicio de consultorios externos en el hospital III Ilo ESSalud***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	41	56,2	56,2	56,2
	Poco satisfecho	11	15,1	15,1	71,2
	Satisfecho	7	9,6	9,6	80,8
	Medianamente satisfecho	7	9,6	9,6	90,4
	Muy satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

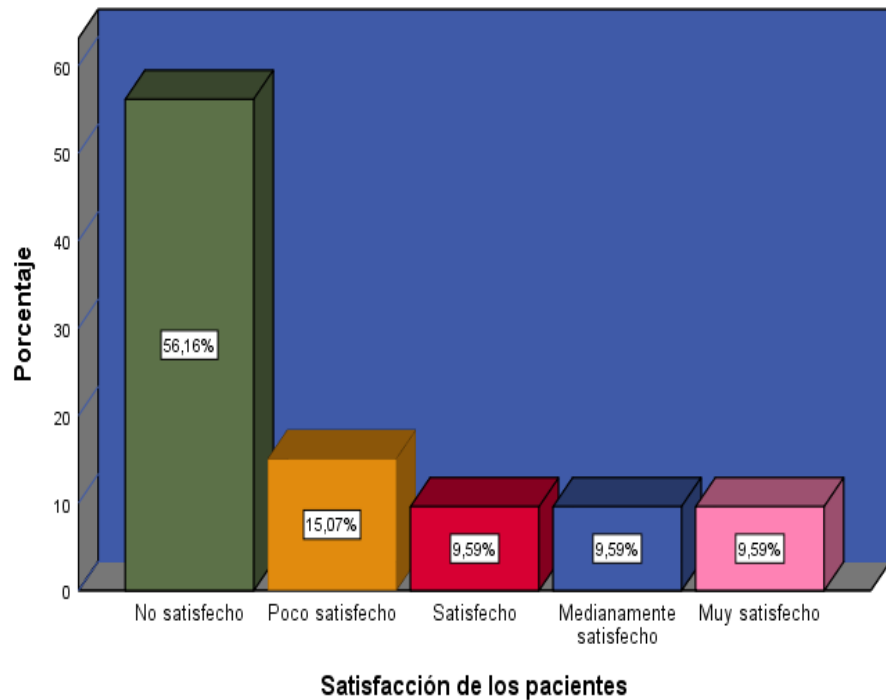


Figura. 44

Satisfacción de los pacientes con el servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo ESSalud.

Según los resultados del cuadro podemos observar que el 56,2% de los pacientes no están satisfechos con el servicio de consultorios externos en el hospital II Ilo ESDALUD, mientras que el 15,1% de los pacientes están poco satisfechos con el servicio, el 9,6% medianamente satisfecho, y el 9,60 % de los pacientes se encuentran muy satisfecho con el servicio de consultorios externos en el hospital III Ilo ESSALUD.

Contrastación de hipótesis.

Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables, se plantean escalas de valoración.

Las escalas de valoración son las siguientes:

Tabla

Escala de valoración para Percepción de la calidad

Indicadores	Escala
-------------	--------

Muy alto nivel de integración de las Percepción de la calidad	85 – 90
Alto nivel de integración de las Percepción de la calidad	80 – 84
Bajo nivel de integración de la Percepción de la calidad	74 – 79
Muy bajo nivel de integración de la calidad	67 – 73

Fuente: Elaboración propia

Tabla

Escala de valoración para la Satisfacción de los pacientes

Indicadores	Escala
Muy satisfecho nivel de Satisfacción de los pacientes	66 – 70
Adecuado nivel de Satisfacción de los pacientes	62 – 65
Inadecuado nivel de Satisfacción de los pacientes	57 – 61
Muy inadecuado nivel de Satisfacción de los pacientes	51 – 56

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Verificación de las Hipótesis específicas.

Verificación de la primera hipótesis específica.

H₁: “El grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo EsSalud no es adecuado, en el periodo enero-marzo, 2017”

Para contrastar la primera hipótesis específica se ha considerado la muestra relacionado con la *Percepción de la calidad*, se encontró un valor medio de 53.06, con una varianza de 733.87, con una muestra de 73. Se sabe que el valor correcto de la prueba debe ser mayor a 30.

Paso 1

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1 = \mu \geq 30$ El grado de *Percepción de la calidad* a los pacientes del Hospital II Ilo Essalud, no es adecuado

Paso 2:

Determinar nivel de significancia: 0.05 o en su forma 5%

Paso 3:

Calcular los valores crítico y de prueba, definiendo las zonas de aceptación y rechazo de H_0

Valor Crítico: $Z_c = n \geq 30$

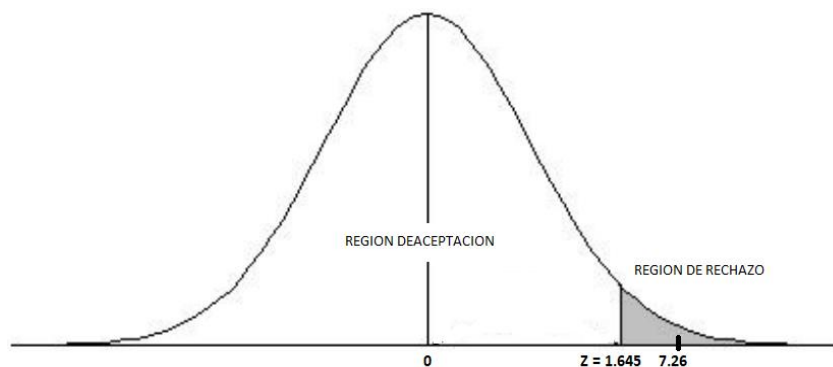
Evidencia Muestral: = **53.06** y $S^2 = 733.87$

S = 27.09

$$Z_c = \frac{-\mu}{S / \sqrt{n}}$$

$$Z = \frac{53.06 - 327.09}{\sqrt{73}}$$

$$Z = 7.28$$



El valor del estadístico de t en tabla es del 5% de significancia es de (1,645); y el valor de t calculado 7,26 el cual cae en zona de rechazo de la H_0 lo que significa que el nivel de integración de la *Percepción de la calidad*, es alto.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la primera hipótesis específica de investigación planteada.

Verificación de la segunda hipótesis específica:

H_2 : “El grado de satisfacción de los pacientes, no es satisfactorio, del Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero-marzo, 2017”

Para contrastar la segunda hipótesis específica se ha considerado la muestra relacionado con la Satisfacción de los pacientes, se encontró un valor medio de 34.98, con una varianza de 568.80, con una muestra de 73. Se sabe que el valor correcto de la prueba debe ser mayor a 30.

Paso 1

Hipótesis Alternativa (H_2)

$H_1 = \mu \geq 30$ El Grado de satisfacción de los pacientes, no es satisfactorio en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017

Hipótesis Nula (H_0)

$H_0 = < 30$ El Grado de satisfacción de los pacientes no es satisfactorio en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017

Paso 2:

Determinar nivel de significancia: 0.05 o en su forma 5%

Paso 3:

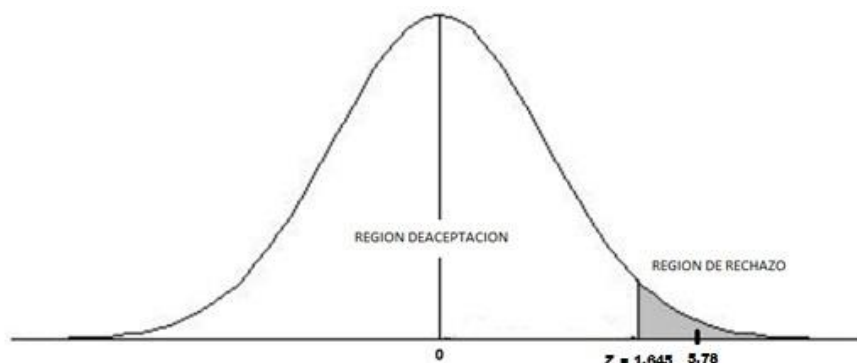
Calcular los valores crítico y de prueba, definiendo las zonas de aceptación y rechazo de H_0

Valor Crítico: $Z_c = n \geq 30$

Evidencia Muestral: $\bar{x} = 34.98$ y $S^2 = 568.8$

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$
$$Z = \frac{34.98 - 30}{\frac{23.85}{\sqrt{73}}}$$

Z = 5.78



El valor estadístico t en tabla al 5% de significancia es de 1,645; y el valor calculado de t es de 8.27, el cual cae en zona de rechazo de la H_0 lo que significa que la relación e integración de las *Satisfacción de los pacientes* no es adecuada con un nivel de confianza del 95%

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la segunda hipótesis específica de investigación planteada.

Verificación de la hipótesis general:

H_0 : “*La relación de la percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes, no es adecuada, en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017*”

Para contrastar la hipótesis general se ha considerado la muestra relacionado con el *Grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes*, se encontró un valor medio de 37.18, con una varianza de 118.51, con una muestra de 73.

Paso 1

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1 = \mu > 30$ No es adecuado el grado de *Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017*

Hipótesis Nula (H_0)

$H_1 = \mu > 30$ Es adecuado el grado de *Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo enero-marzo 2017*

Paso 2:

Determinar nivel de significancia: 0.05 o en su forma 5%

Paso 3:

Calcular los valores crítico y de prueba, definiendo las zonas de aceptación y rechazo de H_0

Valor Crítico: $Z_c = n > 30$

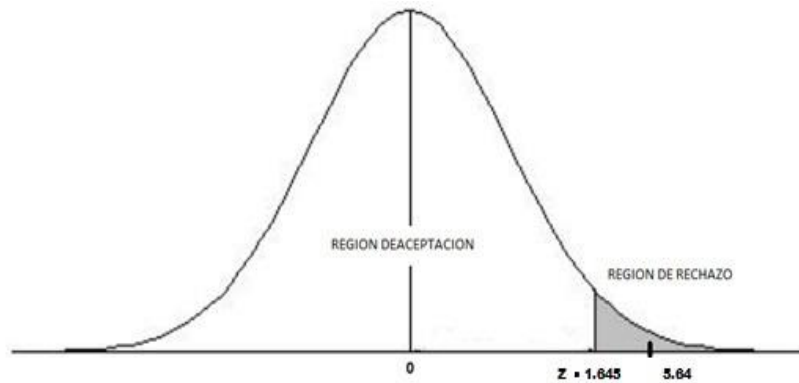
Evidencia Muestral: $\bar{x} = 37.18$ y $S^2 = 118.51$

$S = 10.88$

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$Z = \frac{18 - 30}{88 / \sqrt{73}}$$

5.64



El valor estadístico t en tabla al 5% de significancia es de (1,645); y el valor calculado de Z es de 5.64, el cual cae en zona de rechazo de la H_0 lo que significa que la relación e integración del grado de *Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes*, no es adecuada, con un nivel de confianza del 95%

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación planteada.

4.4. Discusión de resultados

En cuanto a los servicios de salud tanto pública como privada, el concepto de calidad es una constante preocupación en la gestión de quienes son responsables de la conducción de los establecimientos de salud, es por ello que se está siempre buscando la satisfacción del usuario o paciente lo que de por sí constituye en un indicador que el final permite evaluar la percepción del usuario. Es esta la razón para que este estudio se enfoque en determinar la percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II Ilo Es Salud, periodo enero-marzo 2017.

Del trabajo de investigación realizado y abocándose a la percepción de la calidad sentida por el usuario en el Hospital II Ilo Es Salud, en cuanto a prontitud, cumplimiento, atención y amabilidad, se concluye que el 36.63 %

está completamente en desacuerdo, el 33.86 % en desacuerdo, el 13.72 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.09 % de acuerdo y el 6.7 % completamente de acuerdo; en cuanto al trato recibido por parte de la atención del profesional médico y especialistas se concluye que de de la población encuestada el 55.27% está no satisfecho, el 14.47% está poco satisfecho, el 8.88 % está satisfecho, el 11.13 % esta medianamente satisfecho y el 10.36 % está muy satisfecho. Resumiendo la atención y satisfacción de los pacientes, no es adecuada, en el Hospital II Ilo Es Salud, en el periodo enero-marzo 2017”

Contrastando lo hallado En las conclusiones de la investigación respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización del Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1% mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención. En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016, los resultados indican que el mayor predominio es poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% .Muy satisfecho y satisfecho. Por otro lado tenemos la “evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica **2015**”; presentado por Flores Rivas, Junio y Soto Godoy, Tania Magali; el objetivo general del estudio es *“Describir el nivel predominante de calidad de atención en los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, en Huancavelica, en el año 2015”*. En las conclusiones de la investigación. En cuanto al objetivo general el nivel predominante de calidad de atención, se muestra con el estudio que existe mayor fiabilidad de los pacientes del hospital departamental de Huancavelica sobre la calidad de atención. Con respecto a las dimensiones se concluye que el personal de consultorios externos tiene debilidades durante la atención que brinda a los pacientes mayormente en la dimensión de empatía, seguridad y falta de interés para solucionar problemas.

Continuando con las gráficas tenemos que el mayor nivel de insatisfacción lo encontramos en la gráfica N° 36 en la pregunta ¿Está satisfecho con el

tiempo que pasó con el especialista ¿ con el 57.5 %, como vemos el paciente o usuario no está conforme con el tiempo que le presta para su atención el médico o especialista, en los consultorios, en segundo lugar la gráfica N° 33 con la pregunta ¿ está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas médicos que tiene ¿ resultando con un 56.2 % de insatisfacción, de igual forma el paciente o usuario no está conforme con la explicación que le dio el médico o especialista ya que no tuvo la locuacidad, paciencia o tiempo para hacerse entender por el usuario, por otro lado en el tema de la percepción encontramos la gráfica N° 4 con el tema de Oportunidad de la atención de urgencias con un 39.4 % de completamente en desacuerdo, seguido de la gráfica N° 14 recibimiento de los medicamentos adecuados con el 38.4 % de completamente en desacuerdo.

En cuanto a la conformación del grupo etario tenemos que el 13.7 está conformado por usuarios menores de 25 años, un 19.2 % compuesto por usuarios entre 26 y 35 años, un 30.1 %, compuesto por usuarios entre 36 y 45 años y por último un 37.0 por usuarios de 46 años a más.

En cuanto a género tenemos que un 53.4 % lo conforman mujeres y un 46.6 % lo conforman los varones.

Por lo expuesto línea arriba queda demostrado que en el país,

Independientemente del organismo de salud, ya sea público estatal o para-estatal el nivel de insatisfacción por parte de los usuarios o pacientes que acuden a consultorios externos de Hospitales, centros de salud o postas médicas es una constante común.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se concluye:

- Evaluando los resultados se puede determinar que el nivel o grado percepción de la calidad y satisfacción, que tienen los usuarios o pacientes de los consultorios externos del hospital II Ilo, es de un elevado porcentaje llegando a alcanzar el 70.10, % de desacuerdo y solo un 29.9 de acuerdo
- Se concluye que el grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo EsSalud, en el periodo Enero Marzo 2017 no es adecuado con un 69.8 %.
- Se concluye que el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo EsSalud en el periodo Enero Marzo 2017 es de desacuerdo con un 71.3
- Se concluye que en cuanto al género existe un predominio del segmento femenino con 39 usuarias que son el 53. %.
- En el género masculino fueron 34 usuarios que son el 46.6 %

Se concluye referente a la satisfacción con el especialista que atendió al usuario, encontramos un predominio de insatisfacción.

Se concluye que en consultorios externos en cuanto al tiempo que dedica el especialista paciente o usuario, aquí también hay un predominio de insatisfacción.

5.2. Recomendaciones:

Nuestras recomendaciones en base al estudio realizado y en forma resumida serian:

- 1.** Se recomienda implementar un sistema de gestión, que busque involucrar a todos los integrantes de la organización tanto asistenciales como administrativos en pro de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes o usuarios de consultorios externos, tratando con ello de revertir el bajo nivel percepción de calidad y satisfacción de los pacientes o usuarios, así como realizar cursos de capacitación y motivación al personal médico, personal de enfermería, obstetras, tecnólogos médicos, personal técnico, personal de ayuda al diagnóstico, personal de admisión, así como al personal administrativo.
- 2.** Se recomienda también buscar cambiar esa percepción de insatisfacción que tiene el paciente o usuario de consultorios externos del Hospital II Ilo, brindándole una atención que le dé seguridad y confianza tratándolo con amabilidad, carisma y empatía, lo que por sí solo irá cambiando el pensamiento del paciente o usuario que hace uso del Hospital.
- 3.** De igual modo se recomienda tratar de potenciar el desempeño del personal, haciéndolos partícipes de la organización su organización que no se sientan ajenos, ya que la organización necesita de ellos, todos los esfuerzos deben orientarse a cómo hacer las cosas mejor y disminuir las deficiencias, y errores, lo que sin duda al final será reconocido por el paciente o asegurado, y de esta manera conseguir un alto grado de satisfacción de ellos, no descuidando sobre la importancia que tiene el trato con amabilidad, calidez y empatía al paciente o usuario externo.
- 4.** Para concluir se debe de tener en cuenta que todos los trabajadores en la institución son comunicadores, por lo dicho todos deben de estar en disposición de escuchar y orientar al usuario o paciente.

ANEXOS

ANEXO 1

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Para mayor explicación sobre la confección del cuestionario, se detallan los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

Percepción de la calidad de atención

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones
Percepción de la calidad de atención	1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles

PASO 3: DEFINIR CONCEPTUAMENTE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

	Conceptos
1. Fiabilidad	Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica En el concepto de fiabilidad se están incluidos todos y cada uno de los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y el conocimiento profesional de la organización, entendiendo entonces que, fiabilidad significa brindar un servicio en forma correcta desde el primer momento.(Duque, 2005)

2. Capacidad de respuesta	Es a la actitud que se muestra para brindar ayuda a los usuarios o pacientes y para brindar el servicio rápido; también se hace parte de este punto de cumplir a tiempo los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el usuario, resumiendo, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.(Duque, 2005)
3. Seguridad	Sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en las manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible.Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidar los intereses del usuario o paciente, sino que la organización debe implícitamente demostrar su preocupación en este sentido para darle al usuario una mayor satisfacción.(Duque, 2005)
4. Empatía	Brindar u ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No solo hay que cortés con el cliente aunque esta es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad ,se requiere un compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.(Duque, 2005)
5. Aspectos tangibles	Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud. (Sánchez, 2016).

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Percepción de la calidad de atención	1. Fiabilidad	Cumplimiento Oportunidad

		Continuidad
		Interés
		Sencillez
2. Capacidad de respuesta		Asignación
		Disposición
		Agilidad
		Cooperación
		Confianza
		Efectividad
3. Seguridad		Recibimiento
		Ubicación
		Idoneidad
		Conocimiento
		Amabilidad
		Trato
4. Empatía		Atención
		Conveniencia
		Claridad
		Estado
		Limpieza
5. Aspectos tangibles		Personal
		Materiales

PASO 5: PORCENTAJE POR CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Percepción de la calidad de atención	1. Fiabilidad	Cumplimiento	20%
		Oportunidad	
		Continuidad	
		Interés	
	2. Capacidad de	Sencillez	

	respuesta	Asignación	
		Disposición	20%
		Agilidad	
		Cooperación	
		Confianza	
		Efectividad	
3.	Seguridad	Recibimiento	
		Ubicación	20%
		Idoneidad	
		Conocimiento	
		Amabilidad	
		Trato	
4.	Empatía	Atención	20%
		Conveniencia	
		Claridad	
		Estado	
5.	Aspectos tangibles	Limpieza	
		Personal	20%
		Materiales	

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	N° Items	Indicadores	N° por indicadores	N° de Items
				Cumplimiento	4.16%	1
				Oportunidad	4.16%	1
				Continuidad	4.16%	1
1.	Fiabilidad	20%	4	Interés	4.16%	1
				Sencillez	4.16%	1

				Asignación	4.16%	1
	2. Capa	20%	5	Disposición	4.16%	1
	cidad			Agilidad	4.16%	1
	de					
	respu			Cooperación	4.16%	1
	esta					
				Confianza	4.16%	1
Percepci				Efectividad	4.16%	1
ón de la				Recibimiento	4.16%	1
calidad	3. Segu			Ubicación	4.16%	1
de	ridad	20%	6	Idoneidad	4.16%	1
atención				Conocimiento	4.16%	1
				Amabilidad	4.16%	1
				Trato	4.16%	1
	4. Emp			Atención	4.16%	1
	atía	20%	5	Conveniencia	4.16%	1
				Claridad	4.16%	1
				Estado	4.16%	1
				Limpieza	4.16%	1
	5. Aspe			Personal	4.16%	1
	ctos	20%	4			
	tangi			Materiales	4.16%	1
	bles					

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEM POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
		Cumplimiento	Cumplimiento en la prestación de los servicios programados
		Oportunidad	Oportunidad de la atención de urgencias
1. Fiabilidad			

	d	Continuidad	Continuidad y orden lógico en la atención
		Interés	Interés en la resolución de problemas de los usuarios
Percepción de la calidad de atención	2. Capacidad de respuesta	Sencillez	Sencillez de los trámites para la atención
		Asignación	Oportunidad en la asignación de citas médicas
	Disposición	Disposición para atender preguntas	
	Agilidad	Agilidad del trabajo para atención más pronta	
	Cooperación	Cooperación entre funcionarios	
	3. Seguridad	Confianza	Confianza transmitida por empleados
Efectividad		Efectividad en la solución de necesidades	
Recibimiento		Recibimiento de los medicamentos adecuados	
Ubicación		Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones	
Idoneidad		Idoneidad del personal de salud	
	Conocimiento	Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios	

	Amabilidad	Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud
4. Empatía	Trato	Amabilidad en el trato, por parte de vigilantes, cajeros, facturadores y otro personal
	Atención	Atención individualizada al usuario
	Conveniencia	Conveniencia de horarios de trabajo
	Claridad	Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos
	Estado	Estado físico de las instalaciones
5. Aspectos tangibles	Limpieza	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos
	Personal	Presentación personal de empleados
	Materiales	Atractivo de los materiales de comunicación

PASO 8: ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora la encuesta:

**ENCUESTA SOBRE
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de las Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Hospital II Ilo EsSalud.

La presente Encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones. A continuación se presenta un conjunto de características acerca de la Percepción de la calidad de atención a los usuarios del Hospital II Ilo EsSalud; cada una de con cinco posibles alternativas de respuestas que debe calificar.

Conteste marcando con un aspa en el casillero indicado en la alternativa que usted elija, tomando en cuenta los criterios siguientes:

1. Completamente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo	5. Completamente de acuerdo	

N°	Ítems - Preguntas	1	2	3	4	5
1	Cumplimiento en la prestación de los servicios programados					
2	Oportunidad de la atención de urgencias					
3	Continuidad y orden lógico en la atención					
4	Interés en la resolución de problemas de los usuarios					
5	Sencillez de los trámites para la atención					
6	Oportunidad en la asignación de citas médicas					

7	Disposición para atender preguntas					
8	Agilidad del trabajo para atención más pronta					
9	Cooperación entre funcionarios					
10	Confianza transmitida por empleados					
11	Efectividad en la solución de necesidades					
12	Recibimiento de los medicamentos adecuados					
13	Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones					
14	Idoneidad del personal de salud					
15	Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios					
16	Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud					
17	Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal					
18	Atención individualizada al usuario					
19	Conveniencia de horarios de trabajo					
20	Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios					
21	Estado físico de las instalaciones					
22	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos					
23	Presentación personal de empleados					
24	Atractivo de los materiales de comunicación					

ANEXO 2

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE

Satisfacción de los pacientes

Para mayor claridad sobre la elaboración de instrumento, se siguieron los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

Satisfacción de los pacientes

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones
Satisfacción de los pacientes	1. Atención técnica 2. Relación interpersonal 3. Accesibilidad 4. Ambiente de atención

PASO 3: DEFINIR CONCEPTUALMENTE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

Dimensiones	Conceptos
	Dimensión 1: Atención técnica.
1. Atención técnica	Definición: La asistencia técnica permanente se hace necesaria cada vez que se van implementando cambios, se formulan nuevas propuestas técnicas, normas, reglamentos, guías, manuales, desarrollo de metodologías etc. La Dirección General de Promoción de la Salud, desde su creación ha venido formulando y consolidando procesos técnicos, administrativos, líneas de acción, programas, modelo de abordaje. Por lo tanto la capacitación, actualización de conocimientos son parte de este engranaje del desarrollo y cambio institucional en el marco de los lineamientos de política promoción de la salud en nuestro país. (Minsa, 2006)

	Dimensión 2: Relación interpersonal.
	Definición: La relación interpersonal es utilizada en todos los servicios de salud, tal es así que todo el personal del área confía en la comunicación persona a persona,
2. Relación interpersonal	puesto que tiene un valor el/la profesional de salud, los/las pacientes y los miembros de la comunidad tiene igual o mayor importancia que la comunicación en los medios masivos debido a que complementa, refuerza y explica los mensajes emitidos. (Espiozal, 2003).
<hr/>	
	Dimensión 3: Accesibilidad.
	Definición: La noción de accesibilidad se muestra como un concepto relacional, ya que se refiere al vínculo que se establece entre los sujetos y los servicios de salud, siendo imposible plantearse el acceso sin considerar la articulación de ambos. Así la accesibilidad quedaría definida como la articulación o ajuste entre las características de la oferta (es decir, del sistema de salud y sus profesionales) y las características y necesidades de la demanda, pudiendo existir barreras que limiten la posibilidad de acceder a una atención satisfactoria en el ámbito de la salud. (Landini & Gonzáles, 2014)
3. Accesibilidad	
<hr/>	
4. Ambiente de atención	Dimensión 3: Ambiente de atención. Definición: El modelo de atención en Salud enmarca la forma en que interactúan la población y el prestador de servicios, dentro de un marco de cumplimiento del derecho a la salud, con base en el territorio y la población. (MSPSS, 2010).

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de los pacientes	1. Atención técnica	Especialistas
		Competencia
		Procedimientos
		Cuidadosos
	2. Relación interpersonal	Especialista
		Animó
		Explicación
		Entender
	3. Accesibilidad	Cita
		Tiempo
		Horario
		Señalización
	4. Ambiente de atención	Pulcritud
		Colores
		Comodidad
		Higiene

PASO 5: PORCENTAJE POR CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Satisfacción de los pacientes	1. Atención técnica	Especialistas	25%
		Competencia	
		Procedimientos	
		Cuidadosos	
	2. Relación interpersonal	Especialista	25%
		Animó	
		Explicación	
		Entender	

		Cita	
3. Accesibilidad		Tiempo Horario Señalización	25%
		Pulcritud	
4. Ambiente de atención		Colores Comodidad Higiene	25%

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítem	Indicadores	% por ind.	Nº de Items
Satisfacción de los pacientes	1. Atención técnica	25 %	4	Especialistas	6.25 %	1
				Competencia	6.25 %	1
				Procedimientos	6.25 %	1
				Cuidadosos	6.25 %	1
	2. Relación interpersonal	25 %	4	Especialista	6.25 %	1
				Animó	6.25 %	1
				Explicación	6.25 %	1
				Entender	6.25 %	1

	3. Accesibilidad	25 %	4	Cita	6.25 %	1
				Tiempo	6.25 %	1
				Horario	6.25 %	1
				Señalización	6.25 %	1
	4. Ambiente de atención	25 %	4	Pulcritud	6.25 %	1
				Colores	6.25 %	1
				Comodidad	6.25 %	1
				Higiene	6.25 %	1

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEM POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Satisfacción de los pacientes	1. Atención técnica	Especialistas	¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?
		Competencia	¿Los especialistas tenían la habilidad y competencia para realizar el tratamiento respectivo?

		Procedimientos	¿Los especialistas usaron procedimientos que me hacías sentir seguro durante mi tratamiento?
		Cuidadosos	¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?
	2. Relación interpersonal	Especialista	¿Está satisfecho con el especialista que lo atendió?
		Animó	¿El especialista le animó a preguntarle y a escucharlo cuidadosamente, está usted satisfecho?
		Explicación	¿Está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas médicos que tiene?

		Entender	¿Está satisfecho de las palabras usadas, podía entender?
	3. Accesibilidad	Cita	¿Está satisfecho del tiempo que tomó para obtener la cita?
		Tiempo	¿Está satisfecho con el tiempo que pasó con el especialista?
		Horario	¿Está satisfecho por el horario y día de atención del establecimiento de Es Salud?
		Señalización	¿Está satisfecho con el desplazamiento: rampas, señalización u otros, del establecimiento de Es Salud?
	4. Ambiente de atención	Pulcritud	¿Está satisfecho con la limpieza y pulcritud del establecimiento Es Salud?

		Colores	¿Está satisfecho de los colores de paredes y techos del establecimiento Es Salud?
		Comodidad	¿Está satisfecho con la comodidad del establecimiento de Es Salud?
		Higiene	¿Está satisfecho con la apariencia e higiene personal del especialista?

PASO 8: ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora la encuesta sobre Satisfacción de los pacientes.

**ENCUESTA SOBRE
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

Estimado amigo, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre Satisfacción de los pacientes.

La presente Encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones. A continuación se presenta un conjunto de características que tienen que ver con la Satisfacción de los pacientes; a cada una de ellas le siguen cinco posibles alternativas de respuestas que debe calificar.

Responda marcando con una x en el casillero indicado a la alternativa que elija, tomando en cuenta los siguientes criterios:

1. No satisfecho	2. Poco satisfecho	3. Satisfecho
4. Medianamente satisfecho	5. Muy satisfecho	

N°	Ítems - Preguntas	1	2	3	4	5
25	¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaban?					
26	¿Los especialistas tenían la habilidad y competencia para realizar el tratamiento respectivo?					
27	¿Los especialistas usaron procedimientos que me hacías sentir seguro durante mi tratamiento?					
28	¿Los especialistas fueron muy cuidadosos con los procedimientos que le realizaba?					
29	¿Está satisfecho con el especialista que lo atendió?					
30	¿El especialista le animó a preguntarle y a escucharlo cuidadosamente, está usted satisfecho?					

31	¿Está usted satisfecho de la explicación del especialista de los problemas médicos que tiene?					
32	¿Está satisfecho de las palabras usadas, podía entender?					
33	¿Está satisfecho del tiempo que tomó para obtener la cita?					
34	¿Está satisfecho con el tiempo que pasó con el especialista?					
35	¿Está satisfecho por el horario y día de atención del establecimiento de Es Salud?					
36	¿Está satisfecho con el desplazamiento: rampas, señalización u otros, del establecimiento de Es Salud?					
37	¿Está satisfecho con la limpieza y pulcritud del establecimiento Es Salud?					
38	¿Está satisfecho de los colores de paredes y techos del establecimiento Es Salud?					
39	¿Está satisfecho con la comodidad del establecimiento de Es Salud?					
40	¿Está satisfecho con la apariencia e higiene personal del especialista?					

ANEXO.

TITULO: Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero-marzo 2017.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología	Instrumento
¿Cuál es el grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud, en el periodo enero-marzo 2017?	Objetivo General Determinar el grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud, en el periodo enero-marzo 2017.	Hipótesis General El grado de percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Es salud no es bueno, en el periodo enero-marzo 2017.	Variable 1 Percepción de la calidad de atención Dimensiones 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles	Población La población estuvo constituida por 40,000 pacientes asegurados	Tipo de investigación Enfoque: Cualitativo Cuantitativo Alcance: Descriptivo Correlacionar Diseño de investigación No experimental Transversal	Cuestionario Sobre Percepción de la calidad de atención
Problemas Específicos 1. ¿Cuál es el grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del	Objetivos Específicos 1. Determinar el grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes de	Hipótesis Específicas 1. El grado de percepción de la calidad de atención a los pacientes del servicio de	Variable 2 satisfacción de los pacientes Dimensiones	Muestra La muestra de estudio estuvo constituida por 73 personas	Técnica de recolección de datos. La encuesta ○ Escala de Likert	Cuestionario Sobre Satisfacción de los clientes

<p>servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero-marzo, 2017.</p> <p>2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero-marzo, 2017.</p>	<p>Consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero-marzo 2017.</p> <p>2. Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de Consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud, en el periodo enero marzo 2017.</p>	<p>Consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud no es adecuado, en el periodo enero-marzo, 2017.</p> <p>2. El grado de satisfacción de los pacientes del servicio de Consultorios externos del Hospital II Ilo Essalud no es satisfecho, en el periodo enero-marzo, 2017</p>	<p>1. Atención técnico</p> <p>2. Relación interpersonal</p> <p>3. Accesibilidad</p> <p>4. Ambiente de atención</p>	<p>▪ Técnica de análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tabla de distribución de frecuencias ○ Gráficos estadísticos
---	--	---	--	--

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre-Gas, H. (31 de Marzo de 2017). *Evaluación y garantía de Calidad de la Atención Médica*. Obtenido de saludpública.mx: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5460/5785>
- Alfaro, G. (2009). *Administración para la Calidad Total*. Michoacan: UMSNH.
- Alvarado, B., & Rivas, G. (2006). *Philip Crosby. Estrategias de Calidad y Competitividad*. Caracas: UCV.
- Arteaga, E. (2015). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DE APOYO LEONCIO PRADO DEL DISTRITO DE HUAMCHUCO PERIODO 2012 AL 2014 (Tesis para Licenciado en Administración)*. Trujillo.
- Ayala, R., & Fajardo, F. (2006). *Kaoru Ishikawa. Estrategia de calidad y competitividad*. Caracas: UCV.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación SA.
- Concepto definicion. (10 de Enero de 2017). *Definición de Análisis*. Obtenido de Conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Concepto definición. (10 de Enero de 2017). *Definicion de efectiidad*. Obtenido de conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/efectiidad/>
- Cotes, Z., Tapie, S., Cabrera, E., & Achicanoy, J. (2016). *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencitas Villegas de Santos E.S.D. primer trimestre del 2016, Samaniego - Nariño (Tesis de Pregrado)*. San Juan de Pasto: Universidad CES Medellín.
- DeConceptos.com. (10 de Enero de 2017). *Concepto de médico*. Obtenido de deconcepto.com: <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/medico>
- Definición de Calidad. (17 de Febrero de 2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
- definición.de. (10 de Enero de 2017). *Definicion de Diagnóstico*. Obtenido de definicion.de: <http://definicion.de/diagnostico/>

- DefiniciónABC. (10 de Enero de 2017). *Definición de Infraestructura*. Obtenido de [definiciónabc.com: http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php](http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php)
- defnición.de. (10 de Enero de 2017). *Accesibilidad*. Obtenido de [defnición.de: http://definicion.de/accesibilidad/](http://definicion.de/accesibilidad/)
- del Río, L. (2010). *Biografía de William Edward Deming: el gurú de la Calidad Total*. UPA.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 1-18.
- EcuRed. (10 de Enero de 2017). *Evaluación de la Calidad*. Obtenido de [ecured.cu: https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad](https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad)
- Espiozal, M. (2003). La Comunicación Interpersonal en los servicios de salud. *Punto Cero*, 1-10.
- EsSalud-OIT. (2013). *EL SISTEMA DE SALUD DEL PERU: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Fajardo, G., & Hernández, F. (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud*. México, D.F.: Secretaría de Salud.
- Grupo de Trabajo Estandarización (diapositivas). (2006). *Estándares de Calidad en Salud en el Perú*. Lima.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramirez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. México, Distrito Federal.
- Hospital Universitario Evristo del Valle. (2010). *Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios*. Cali.
- HUV. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali (Colombia): HUV.
- Landini, F., & Gonzáles, V. (2014). Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural. 231-244.

- Lideramos. (10 de Enero de 2017). *Concepto de Calidad*. Obtenido de lideramos.blogspot.pe: <http://lideramos.blogspot.pe/2012/02/concepto-de-calidad.html>
- Méndez, C., Barra, R., & Pradines, C. (2007). Percepción de la calidad de vida en personal de atención primaria de Salud. *Mi SciElo*, 1.
- Minsa. (2006). *Dirección General de Promoción de la Salud*. Lima: Minsa.
- Mira, J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000, 26-33.
- MSPSS. (2010). *Modelo de atención integral en salud*. Buenos Aires.
- Naciones Unidas-Cepal. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Una oportunidad para América Latina*. Santiago: División de Publicaciones y Servicios.
- Organización para la Excelencia de la Salud. (10 de Enero de 2017). *Calidad de Atención en Salud*. Obtenido de cgh.org: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
- Osorio, A. ((s.f)). *Filosofía de la calidad Joseph M. Juran*.
- Palacios, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Huánuco: UNH.
- PromonegocioS net. (10 de Enero de 2017). *Definición de Eficacia*. Obtenido de promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015 (Tesis de Grado)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Andahuaylas: UJMA.
- Ríos, A., Barreto, A., & Martínez, A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá, Colombia*. Bogotá: UCA.

- Rosales, C. (s.f.). *Liderazgo y Gerencia para obtener Resultados en Salud (Diapositivas)*.
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "César Garagay García", mayo y junio 2016 (Tesis de Pregrado)*. Iquitos: UCP.
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalizados de obstetricia del Hospital Iquitos "César Garagar García", mayo y junio 2016. Tesis*. Iquitos: UCP.
- Significados. (10 de Enero de 2017). *Significado de Actitud*. Obtenido de significad: <https://www.significados.com/actitud/>
- Significados. (10 de Enero de 2017). *Significados de Eficiencia*. Obtenido de significados.com: <https://www.significados.com/eficiencia/>
- SlideShare. (10 de Enero de 2017). *Calidad en la atención al cliente*. Obtenido de slidesshare.net: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>
- Soy Enfermera. (10 de Enero de 2017). *Por definición: Enfermera*. Obtenido de soyenfermera.es: <http://www.soyenfermera.es/por-definicion-enfermera>.