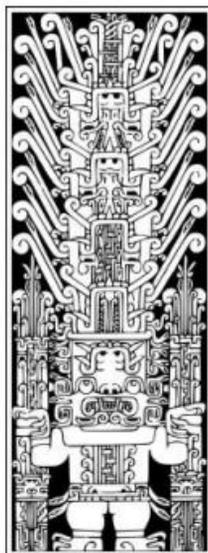


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
OFICINA DE GRADOS Y TITULOS**



***CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE
SALUD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES JUNIO - DICIEMBRE 2017***

TESIS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO

AUTOR

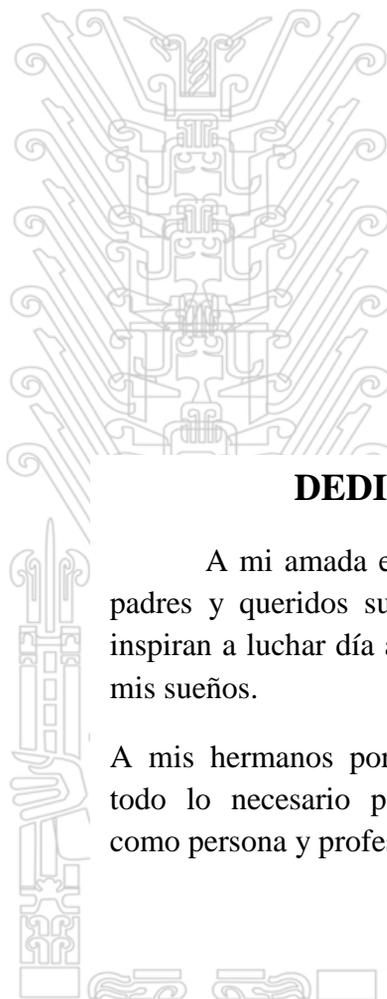
TIMOTEO CAMARGO, MIGUEL ÁNGEL

ASESOR:

DR. LOPEZ GABRIEL, WILFREDO GERARDO

LIMA – PERÚ

2018



DEDICATORIA

A mi amada esposa e hija, a mis amados padres y queridos suegros, por ser quienes me inspiran a luchar día a día y me motivan a lograr mis sueños.

A mis hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y profesional



AGRADECIMIENTO

A Dios y mi familia quienes me han guiado y me dan fortaleza para seguir adelante.....

Y a todos mis docentes y compañeros que me han apoyado en el desarrollo mi Tesis



INDICE

CARATULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
MÉTODO	54
RESULTADOS	59
DISCUSIÓN	83
CONCLUSIÓN	86
RECOMENDACIÓN	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
ANEXOS	100



RESUMEN

OBJETIVO GENERAL; Identificar *el grado de* Calidad y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017.

MATERIAL Y MÉTODO; Estudio descriptivo, transversal, donde fueron encuestados 194 usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES. El instrumento es una encuesta diseñada por el investigador previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones satisfacción sobre la cobertura, la calidad de atención y la realización de trámites administrativos.

RESULTADOS: La edad más frecuente fue de 41 – 60 años alcanzando un 35.6%, sexo femenino 78.4%, el estado civil convivientes 41.2%. El grado de instrucción secundaria completa 40.9%, ocupación ama de casa 60.8%. El nivel de satisfacción sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfechos en un 49.5% y medianamente insatisfechos el 33.5%, la cobertura de exámenes auxiliares y consultas fue de satisfecho con un 69.6% y 75.8% respectivamente. El nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, satisfacción con el trato: del personal médico 71.60% enfermería 58.2%; personal técnico 45.9% y administrativo 45.9%. El nivel de satisfacción por los trámites administrativos, medianamente insatisfecho 34% e insatisfecho 22.7%. Sencillez de los tramites medianamente satisfecho 42.78% y satisfechos 30.41%. El nivel de satisfacción por tener SIS 60.3% satisfechos.

Palabras Claves: Nivel de satisfacción, Calidad de Atención, Seguro Integral de Salud
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

ABSTRACT

GENERAL OBJECTIVE: Identify the degree of Quality and Satisfaction of the User of the Comprehensive Health Insurance in the SERGIO E. BERNALES Hospital, in the period of June - December 2017.

MATERIAL AND METHOD: Descriptive, cross-sectional study, where 194 users of the Comprehensive Health Insurance were surveyed in the SERGIO E. BERNALES Hospital. The instrument is a survey designed by the researcher previously validated by experts, where the dimensions of satisfaction regarding coverage, quality of care and administrative procedures were taken into account.

RESULTS: The most frequent age was 41 - 60 years reaching 35.6%, female 78.4%, civil status cohabiting 41.2%. Secondary education completed 40.9%, occupation housewife 60.8%. The level of satisfaction over coverage, with reference to the drugs received, was unsatisfied by 49.5% and relatively unsatisfied by 33.5%, coverage of ancillary exams and consultations was satisfied with 69.6% and 75.8% respectively. The level of satisfaction on the quality of care, satisfaction with the treatment: of the medical staff 71.60% nursing 58.2%; Technical staff 45.9% and administrative 45.9%. The level of -satisfaction with administrative procedures, moderately dissatisfied 34% and unsatisfied 22.7%. Simplicity of the procedures moderately satisfied 42.78% and satisfied 30.41%. The level of satisfaction for having SIS 60.3% satisfied.

Key Words: level of satisfaction, attention quality, Comprehensive Health Insurance.

INTRODUCCIÓN

(MINSA, 2015, *Informe de Evaluación Anual - 2014* ...“Una de las principales características de desarrollo de un país son reflejados en los indicadores de salud de su población. En el Perú, los principales cambios en salud se han suscitado en las últimas décadas, en respuesta a la concientización sobre la necesidad de mejorar el estado de salud de las personas para poder garantizar un desarrollo sostenible en todos los ámbitos. Por lo cual se han desarrollado nuevos enfoques, especialmente en la organización de los Sistemas de Salud, lo cual apunta al aseguramiento universal en nuestro país, para lo cual es necesario implementar sistemas de gestión de calidad a todo nivel. Desde los años 90, el Ministerio de Salud (MINSA) viene generando esfuerzos con la finalidad de dar una mejora significativa en la calidad de atención, todo esto bajo un marco de estrategias de participación. En el 2006, el MINSA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos”.

Valorar la calidad de atención desde el punto de vista del consumidor o cliente es cada vez mas universal), mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener una descripción y/o características en función al trato recibido, dicha información recibida seria de gran utilidad para la institución que brinda los servicios de salud, al personal que brinda la atención y a los mismos consumidores del servicio

Esta investigación determina los niveles de calidad y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud, analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo con respecto a la percepción del usuario lo cual tiene repercusión para su uso adecuado y eficiente.

El Hospital Nacional Sergio E. Bernales es un hospital de referencia a nivel nacional; y entre sus principales actividades y beneficios para con su población se encuentra la atención integral bajo el programa S.I.S (Servicio Integral de Salud) que esta dirigido a la población de escasos recursos económicos ciudadanos en la zona de estudio.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de calidad y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, durante el periodo de Junio a Diciembre del 2017, cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

I.- ANTECEDENTES:

(Reyes, Flores y Saucedo, 2013, p.1) en su trabajo *“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA EN SERVICIOS DE SALUD EN MÉXICO - ENERO 2013* dicho estudio tuvo como objetivo identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores que se asociaban a dicha percepción, se obtuvo como resultado “buena percepción de la atención”

fueron buena atención (44.3%), buen trato (39.9%), explicación del médico acerca de la enfermedad y su tratamiento (15%) y la prontitud en la atención (10.7%)”.

(Sánchez, 2012, p.1) presento la tesis *“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCION DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN - MÉXICO* el Objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. En dicho estudio se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta, en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad. El tiempo de la consulta fue considerado como bueno para un 68.7 % y un 10.2 % considero Malo el tiempo para ser consultado”.

(Bustamante et al, 2013, p.1) en el trabajo *“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO Y SUS FACTORES ASOCIADOS. EMERGENCIAS 2013* ...Se encuestaron 373 pacientes: 158 (42,4%) contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, 187 (50,1%) satisfactoria y 28 (7,5%) no satisfactoria. Después del análisis multivariante, las variables que influían en una percepción no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso. Se llevo a la Conclusión en la población estudiada que el grado de satisfacción con la

atención en urgencias, que suele ser elevado, está condicionado mayormente por la percepción del tiempo de espera, el trato médico recibido y un trato respetuoso”.

(Ramírez y Pimentel, 2011, p.1) en el estudio “*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTIERON A LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL Y UNIVERSITARIO JAIME MOTA DE BARAHONA (REPÚBLICA DOMINICANA) EN FEBRERO DEL 2011*” encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26.9%, muy bueno para 31.6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecho con el servicio prestado. Dentro de los aspectos insatisfactorios de la Emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa”.

(Gogeochea et col, 2009, p.1) En su trabajo “*SATISFACCIÓN Y TRATO AL USUARIO EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO*”. Revista Medica UV Enero - Junio 2009 - MÉXICO. El objetivo de este estudio es Identificar el nivel de satisfacción del usuario desde la perspectiva del trato recibido en los servicios del hospital, con el fin de conocer las condiciones en las que la atención se otorga. Se realizaron un total de 847 entrevistas, de las cuales 387 correspondieron a las usuarias de consulta externa, 69 en hospitalización y 391 a los usuarios de los auxiliares de diagnóstico y tratamiento. El nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%. La dimensión técnica, la confidencialidad y el trato digno, fueron los dominios que tuvieron niveles altos de aprobación en todas las áreas, mientras que la atención

pronta, la autonomía y la calidad de las instalaciones y servicios, tuvieron menor aprobación”.

(Jelvez, Riquelme y Gómez, 2010, p.1) presentaron el trabajo *“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CENTRO DE SALUD FAMILIAR EN CHILE* el trabajo realizado nos muestra la estimación de la calidad de servicio del Centro de Salud Familiar Paulina Avendaño Pereda, para dicho estudio se utilizó el modelo SERVQUAL. El cuestionario empleado estaba conformado por una escala de respuestas múltiples que fue diseñado para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio, para ello se evaluaron “cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles”. Se utilizó un muestreo aleatorio simple, con un tamaño muestral de 145 encuestas para un nivel de confianza del 95% y varianza máxima. De dicho estudio se concluyó que la puntuación promedio general para las expectativas de los usuarios encuestados resultó ser de 4,28 de un puntaje de 5,0 puntos, la dimensión “Confiabilidad” es la que presentó el nivel más alto de expectativa en relación al resto de las dimensiones, con 4,31 puntos; seguido de la dimensión “Responsabilidad” con 4,30 puntos”.

(Banegas, 2014, p.1) en su trabajo evaluó el *“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL CENTRO DIAGNÓSTICO INTEGRAL LOS ARALES (VENEZUELA) EN OCTUBRE DEL 2009* y encontró que la mayoría de los encuestados tuvo un nivel de satisfacción alto porque el 84% de los usuarios manifestaron sentirse muy complacidos o complacidos, a diferencia de un 16% que mencionó sentirse poco complacidos o

incomplacidos con algún factor de la atención brindada), el Autor concluye que existe una proporción inversamente proporcional en función a satisfacción y nivel educativo. Se concluye que a mayor grado o nivel cultural menor sera la expresión de satisfacción por parte de los usuarios evaluados”.

(Colunga y Col, 2007, p.1) En el trabajo “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON CITA PREVIA EN MEDICINA FAMILIAR DE GUADALAJARA” se aplicó un diseño transversal analítico, usando una muestra probabilística de 983 usuarios, se usaron dos cuestionarios validados para explorar calidad del servicio y satisfacción del usuario, en las cuales se registraron variables sociodemográficas y cita previa. Se aplicaron las pruebas estadísticas F de Fisher, y chi cuadrado, la muestra se caracterizó por tener 67 % de sexo femenino, edad $40,83 \pm 21,6$ años, 40 % asalariados, 67 % casados, tiempo de espera $55,46 \pm 74,03$ min, 56 % con cita previa. La calidad de la atención calificó alta en seis de siete dimensiones, el tiempo de espera en dos de las tres unidades alcanzó el 36 % de calidad. La satisfacción del usuario en dimensión médico familiar ≥ 79 % (no significativo), unidad de medicina familiar mostró calificación ≥ 59 ($p=0,00$), otros servicios calificaron 53 %. Cita previa se asoció con satisfacción en todas las dimensiones ($p=0,00$). La calidad de atención fue alta, excepto en tiempo de espera. La satisfacción del usuario se asoció con la cita previa. Cabe resaltar que la satisfacción fue mayor en los pacientes mayores de 60 años”.

(Morales, 2004, p.1) realizó un estudio titulado, “*CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE ESPAÑA - 2004*” cuyo propósito fue:

Definir desde el punto de vista de los usuarios que dimensiones de la atención son

relevantes para considerar que se ha recibido una buena atención o una atención de calidad; así mismo, conocer si existen otros aspectos además de los correspondientes a la atención de enfermería que les parezcan importantes. Es un estudio tipo cualitativo exploratorio que usó como método la teoría fundamentada. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de cirugía general y fueron entrevistados a su egreso en sus domicilios. La técnica fue la entrevista con una guía semi-estructurada. Las *conclusiones* fueron: Los resultados mostraron que los usuarios pudieron identificar la dimensión técnica y la dimensión interpersonal, donde señalaron algunos aspectos que deben ser reforzados ya que no son buenos sino regulares, como el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada en la dimensión técnica. Pero también hay puntos que el usuario califica como regulares en la dimensión interpersonal como el trato que brinda el personal de enfermería. Además se encontraron dos categorías más que se relacionan a la percepción general de la atención, las que corresponden a la infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos. En infraestructura se encontró la falta de ropa, medicamentos y deficiencias en el mobiliario; en lo referente a los servicios otorgados por otros departamentos se encontró relevante el trato y el tiempo de espera. Estos hallazgos se consideran áreas de oportunidad para mejorar la atención en pacientes hospitalizados”.

(Ponce et Col, 2006, p.1) realizaron un estudio titulado, “*SATISFACCIÓN*

LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UNA UNIDAD

MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, MÉXICO - 2002, el objetivo general fue

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. El método fue descriptivo, exploratorio y transversal. La muestra estuvo conformada por 182 pacientes elegidos al azar. La técnica fue la encuesta. Las *conclusiones* fueron: A mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal, en tal sentido que si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario”.

(Ortiz et col, 2003, p.1) elaboraron la investigación “*CONSULTA EXTERNA EN INSTITUCIONES DE SALUD DE HIDALGO, MÉXICO, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, 2000*”. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de 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 las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue reportada como adecuada con un 71.37% de las personas entrevistadas y

como mala por 28.63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad

de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios”.

(Ramírez et Col, 1998, p.1) en su trabajo *“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN MÉXICO: PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS - 1998* se plantea como meta detallar la apreciación de la calidad de la atención brindada a los pacientes en las áreas ambulatorias de salud en los nosocomios mexicanos y a su vez ahondar su vínculo con ciertas características o situaciones que predisponen a los asiduos usuarios de los nosocomios en mención). Los datos informativos empleados son tomados de la Encuesta Nacional de Salud II realizada por los años 94, que brindo datos de 3324 pacientes que fueron atendidos en los nosocomios mexicanos quienes acudieron a estos centros 14 días previos a la encuesta. Resultados: 81.2% de los clientes indico que la atención fue adecuada y 18.8% inadecuada. Las razones por la cual se indico que la atención fue adecuado son: trato adecuado(23.2%) y mejoría en salud (11.9%) y las razones por las que se indico que la atención no fue adecuada fueron: espera prolongada (23.7%) y una mala evaluación y mal diagnostico (11.7%). De las personas que cuentan con seguro social fueron quienes indicaron que la atención fue mala en comparación de las personas que acuden a una entidad privada (2.6 veces). los clientes mencionaron que la calidad esta dada por características de la fase de atención (44.8%), resultados (21.3%), estructura (18%), y la asequibilidad (15.7%). las razones por las cuales los clientes no retornarían nuevamente donde fueron atendidos son: mala atención (18.2%) y la espera prolongada (11.8%). *Conclusiones:* Los usuarios conciben que

los servicios privados explotan en términos económicos pero al mismo tiempo proveen atención y trato humano, mientras que los públicos no cuestan tanto pero brindan un mal servicio. Los resultados aconsejan ahondar acerca de lo que la población necesita, y delimitar la necesidad de elaborar estrategias para brindar una mejor atención”.

(Soleimanpour *et al*, 2011, p.1) en la “*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS EN EL HOSPITAL IMAM REZA, TABRIZ, IRÁN* encontraron la necesidad de intervenciones en: La atención médica, los cuidados de enfermería, la cortesía del personal, la comodidad física y el tiempo de espera. Concluyeron que los esfuerzos deben centrarse en acortar los tiempos de espera, mejorar la percepción de los pacientes del mismo, y mejorar la limpieza general de la sala de emergencia”.

(Ramírez, Nájera y Nigenda, 1998, p.1) en su investigación titulada “*PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN MÉXICO: PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS*”. Los datos empleados fueron tomados de la Encuesta Nacional de Salud II (1994), que permitió obtener datos de 3324 pacientes quienes fueron atendidos en los hospitales mexicanos, los pacientes acudieron a estas sedes medio mes antes de la encuesta. Se obtuvo los siguientes Resultados: 81.2% de los pacientes refirió que la atención fue aceptable y 18.8% inaceptable. Los motivos por la cual se indicó que la atención fue adecuada son: trato adecuado(23.2%) y mejoría en la atención de salud (11.9%) y los motivos por los que se indicó que la atención no fue adecuada fueron: espera prolongada (23.7%) y una

quienes indicaron que la atención fue mala en comparación de las personas que acuden a una entidad privada (2.6 veces). los clientes mencionaron que la calidad esta dada por características de la fase de atención (44.8%), resultados (21.3%), estructura (18%), y la asequibilidad (15.7%). las razones por las cuales los clientes no retornarían nuevamente donde fueron atendidos son: mala atención (18.2%) y la espera prolongada (11.8%)”.

(Minsa, 2016, p.1) presento el Informe de la encuesta de “*SATISFACCIÓN APLICADA EN LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. SERVQUAL* el objetivo del estudio fue Medir la satisfacción de los usuario externos para la mejoría continua de la calidad de atención intramural mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, la muestra fue conformada por 414 usuarios de consulta externa, 410 usuarios de emergencia y 115 usuarios de hospitalización. El instrumento que se utilizo fue rectificada para ser empleada en las instituciones Servicios Médicos de Apoyo (SMA). En general, la encuesta de satisfacción del usuario de Consulta externa manifiesto un grado de insatisfacción de 65.5% contra 34.5% de satisfacción. Las dimensiones que muestran un relativo porcentaje de satisfacción es lo relacionado con seguridad con 37.6%, seguida de empatía con 36.5%”.

(Huerta, 2015, p.1) en su tesis para optar el titulo de Medico Cirujano “*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TÓPICO DE MEDICINA DEL SERVICIO E EMERGENCIA EL HOSPITAL NACIONAL*

ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, ENERO DEL 2015 tuvo como objetivo fue

determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). 92.2% de los clientes indicaron estar contentos con la atención brindada. Los puntos de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la investigación SERVPERF finalizaron con una aceptación de 80% (94.3%, 89.6%, y 84.5% para cada uno de los puntos antes indicados); el punto de capacidad de respuesta indico un alto grado de clientes no complacidos y extremadamente incomplicados(23.4%). Conclusiones: (Asparrin-Rojas, 2016, p.9) en su proyecto de investigación indicaron “El grado de complacencia de los pacientes atendidos en el servicio de medicina fue 92.2%, los items con mas insatisfacción fueron: atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia, la inadecuada atención por parte del personal y la incomodidad del servicio”. El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción”.

(Tinoco, 2015, p.1) en su tesis para optar el título de medico cirujano, *“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS NICASIO SÁENZ EN EL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2015* se propuso determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos el estudio fue observacional,

descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015.

Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. *RESULTADOS:* Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. *CONCLUSIONES:* El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital”.

(INEI, 2015, p.1) realizó la “ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SALUD” busco evaluar el grado de satisfacción de los usuarios internos y externos por la atención brindada en los establecimientos de salud asimismo la encuesta buscaba realizar un seguimiento y valoración del funcionamiento y desempeño del sistema de salud en el país, a través de los principales actores (usuarios externos e internos) de la atención brindada a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), en dicho estudio se

obtuvo como resultado, que el tiempo promedio de espera para ser atendido en la

oficina de seguros es de 38,4 minutos y el tiempo promedio de espera para realizar todo el trámite en la unidad de seguros para una atención médica es de 7,3 minutos, sumados ambos tiempos lleva a un promedio de demora de 45,7 minutos, el grado de satisfacción respecto a la atención en las unidades de seguros fue de 61% de los cuales 67,5% de hombres y el 68,8% de mujeres se encontraban satisfechos respecto a la atención recibida en las oficinas de seguros. El 61,0 % de hombres y de mujeres atendidos en las oficinas de seguros estuvieron satisfechos respecto a los servicios que permiten tener acceso al SIS”.

(Ibáñez et col, 2015, p.1) en su trabajo “*SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL DE APURÍMAC, PERÚ - 2015*, planteo determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas donde se encuestó a una muestra de 175 usuarios utilizando el modelo multidimensional Servqual. La estimación de variables asociadas con la satisfacción de los usuarios hospitalizados fue realizada a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística. Se encontró un 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción de lo usuarios el tener nivel de estudios secundaria (OR a: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (OR a 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). *Se concluye* que existe una baja satisfacción de usuarios hospitalizados, este comportamiento es similar en los niveles de las dimensiones de calidad. El nivel de educación y el tipo de servicio de hospitalización fueron considerados variables asociadas a la baja satisfacción de usuarios hospitalizados.

(Arroyo, 2014, p.1) en su tesis para optar el título de médico cirujano *“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL PUESTO DE SALUD DE HUACRAPUQUIO DEL DISTRITO DE CHILCA EN EL PERIODO AGOSTO, SETIEMBRE Y OCTUBRE DEL 2014* se planteo el objetivo general de la tesis identificar cual es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre de 2014. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el nivel de estudio es prospectivo, descriptivo simple. El diseño empleado es el descriptivo. Para la investigación se trabajó con una muestra censal compuesta por 50 usuarios del puesto de salud de Huacrapuquio en el periodo agosto, setiembre, octubre del 2014. Se utilizó el instrumento formulado por IPSOS APOYO para medir la calidad de atención en salud (metodología SERPERF). Se aplicó la estadística descriptiva. El resultado que se obtuvo, fue que la calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangibles, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía”.

(Huamanquispe et al, 2014, pp.1-3) en su trabajo de investigación sobre *“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN - RED ASISTENCIAL ESSALUD CUSCO 2014* se plantea como objetivo identificar la proporción usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención, en la Red Asistencial EsSalud –

Cusco, para ello se planteo realizar un estudio de tipo descriptivo transversal el cual
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

se realizado el 2014 en la Consulta Externa del Primer Nivel de Atención, utilizándose la metodología SERVQUAL para determinar la satisfacción de 605 usuarios externos. Se obtuvo como Resultados: Se encuestó a 605 personas, eliminándose 30 (5%) encuestas por ausencia o incongruencia de datos, finalmente se consideraron 575 encuestas válidas para el procesamiento de resultados.

El 70% (402) IC95% [66%-73%] de los encuestados fueron usuarios directos del servicio, la población femenina fue el 75% IC95% [71%-79%], el 76% IC95% [73%-79%] tiene educación superior. El asegurado titular hizo un mayor uso de los servicio de salud 55% IC95% [51%-59%], además el 93% (534) IC95% [91%-95%] de encuestados fue atendido por lo menos una vez en el establecimiento de salud (re-ingresante y continuador), y 80% (458) IC95% [77%-83%] obtuvo su cita por vía telefónica. Se determinó la proporción de usuarios satisfechos por dimensión, la “Fiabilidad” fue valorada con las preguntas 1 al 5, la proporción de pacientes satisfechos en esta dimensión es del 33% IC95% [29%-37%]. Para valorar la dimensión “Capacidad de Respuesta” fueron consideradas las preguntas 6-9, la proporción de satisfechos en esta dimensión es de 30% IC95% [26% 34%]. La dimensión “Seguridad” está conformada por las preguntas 10-13, esta dimensión presentó un 38% IC95% [34%-42%] de usuarios satisfechos. La cuarta dimensión referida a “Empatía” fue valorada con las preguntas 14-18, el 36% IC95% [32%-40%] de usuarios estaban satisfechos. La dimensión “Aspectos Tangibles” medida con la preguntas 19-22 obtuvo un 37% IC95% [4133%] de usuarios satisfechos. De manera global, el 35% de los encuestados estuvieron satisfechos. *Conclusión:* la

proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención - Red asistencial ESSALUD - Cusco es baja (35%)”.

(Vílchez, 2014, pp.1-3) en su trabajo “*CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO ASEGURADO* realizado en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote - 2014, tuvo como finalidad determinar la calidad de atención en la Unidad de Seguros, desde la perspectiva del usuario asegurado. La población evaluada estuvo conformada por 368 usuarios, con una muestra de 184 usuarios; a quienes se les aplicó la encuesta Medición de calidad desde la perspectiva de los usuarios asegurados, debidamente validado teniendo en cuenta tres dimensiones: *Estructura* (comodidad, instalaciones físicas y organización, materiales y equipos). *Procesos* (procedimiento y acciones realizadas del trato personal en la atención), *Resultado* modificaciones en la salud y aprehensión total del servicio recibido. *Conclusión:* En la Dimensión de *Estructura*, en la Unidad de Seguros los usuarios perciben como buena la calidad de atención, del profesional de enfermería con un 85.3%; siendo las variables con porcentajes más altos de satisfacción contar con los equipos y materiales que facilitan su atención y de igual manera la apariencia física de los trabajadores y de los ambientes. En la Dimensión de *Proceso*, la percepción de la calidad en la unidad es buena con un 65.8%, siendo la variable con mayor porcentaje que el personal de enfermería, le llame por su nombre; siguiéndole la atención que está de acuerdo a lo que él esperaba y cuando la enfermera lo atiende le brinda confianza y seguridad. En la Dimensión de Resultado, los usuarios perciben como buena la calidad de atención con un 72.3 %, calificando y reconociendo la

atención de enfermería por su buen trato ya que le inspira confianza, para hacer las consultas necesarias. Existe una interrelación entre las tres dimensiones con la calidad de atención y estos resultados señalan claramente la asociación positiva y significativa entre las dimensiones de manera que al aumentar una de las dimensiones la otra también aumenta, y mientras más evidente es el patrón de comportamiento de cada par de variables mayor correlación”.

(MINSA, 2013, pp.1-5) en el estudio “*SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SERVQUAL EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO* donde tuvo como objetivo Medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia para la mejora continua de la calidad de atención, la población de estudio estuvo conformada por pacientes que acudieron al servicio de consulta externa y emergencia el año 2012, asimismo para el servicio de hospitalización se consideró el total de egresos hospitalarios en un periodo de dos meses (febrero y marzo 2013), estimándose que para los meses de aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada la población sería la misma. Se pudo determinar que uno de los puntos más débiles hallados fue la insuficiente comunicación del médico hacia los pacientes y familiares, falta de Empatía para con los pacientes, dificultad en los trámites administrativos para la hospitalización y el alta.

(Mendoza, 2008, p.3) en su tesis para obtener el grado de maestro en salud pública “*CALIDAD EN LA ATENCION DEL CONTROL PRE NATAL Y ATENCION DEL PARTO INSTITUCIONAL, EN USUARIAS DEL CENTRO DE SALUD SANTA*

LUCIA DE MOCHE TRUJILLO – 2008 tiene por finalidad determinar la relación
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

entre la calidad en la atención del control pre natal y el parto institucional en las usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Lucia de Moche. La muestra estuvo constituida por 44 gestantes usuarias que asistían al Centro de Salud Santa Lucia de Moche al control prenatal en el periodo comprendido de Enero a Julio del 2008. Para la recolección de la información se empleo el cuestionario adaptado al método SERVQUAL para hallar la calidad en la atención del control pre natal; y determinar su relación con el parto institucional en las usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Lucia de Moche, llegando a las siguientes *conclusiones* : La calidad de atención percibida por las usuarias gestantes del Centro de Salud Santa Lucia de Moche es de insatisfacción según el método Servqual con 70.45%. Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción de las gestantes que acuden al control prenatal al centro de salud Santa Lucia de Moche son confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. El 43.18% de los partos ocurridos fueron institucionales. Existe relación entre la calidad en la atención del control prenatal y el parto institucional, por esto al no haber buena calidad en el control prenatal y tener a las gestantes insatisfechas, se espera poco o escasa cantidad de partos institucionales”.

(Romero, 2008, pp.1-3) en sus tesis para optar el titulo de licenciada en enfermería *“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2008* tenia como finalidad describir la percepción que se tenia acerca de la atención brindada por el personal de enfermería en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). El

estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte

transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario y tipo Escala de Lickert cambiada, la técnica fue la aplicación de una encuesta. Los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe la atención de manera favorable, lo cual hay que reconocer e incentivar para que sea un ejemplo a seguir”.

(Casalino et. Col, 2008, pp.1-3) evaluó la “*CALIDAD DE SERVICIO DE LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA MEDIANTE LA ENCUESTA SERVQUAL*”, la población estuvo constituida por los usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima entre mayo y junio del 2007, periodo en el que se hicieron aproximadamente 4 000 consultas mensuales. Los resultados fueron de los 248 pacientes consultados las 2/3 partes de

los pacientes fueron mujeres, el 85,48% correspondían a edades entre 20 y 64 años, mayoritariamente (97,98%) pertenecían al estrato social bajo, con instrucción secundaria en el 53,23% de los casos, que procedían de zonas urbanas próximas al hospital y que el 84,68% no tenían cobertura de seguro de salud. El estudio de la satisfacción global y satisfacción según las dimensiones de la calidad muestra, apreció que existía una insatisfacción global, en cualquiera de sus niveles: de 55,64% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 55,24%; las dimensiones tangibles (52,42%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (43,95%) y empatía (41,53%). Las mujeres fueron significativamente más insatisfechas con el servicio que los varones; los adolescentes y los adultos se sentían insatisfechos con el servicio, mientras que, los adultos mayores presentaron satisfacción amplia. Los pacientes con instrucción superior, técnica o universitaria, y aquellos con instrucción secundaria mostraron insatisfacción leve o moderada con el servicio que recibían mientras que los que tenían instrucción primaria o menor se encontraron satisfechos. Los pacientes que procedían de zonas urbanas tenían una mayor insatisfacción global con el servicio que aquellos que procedían de zonas urbano-marginales, mientras que los procedentes de zonas rurales presentaron satisfacción amplia. En la dimensión de tangibles se observó que el grupo de los adultos mayores presentó satisfacción leve a moderada con la calidad del servicio que recibían, mientras que los adultos y los adolescentes estuvieron insatisfechos en esta dimensión”.

(Rojas, 2004, p.1) realizó la investigación “*SATISFACCIÓN DEL USUARIO*

EN LA CONSULTA EXTERNA DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL,

CIRUGÍA, GINECOLOGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DE NAYLAMP,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

ESSALUD DE LAMBAYEQUE, 2004 planteó como objetivo el de identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, EsSalud - Chiclayo durante el periodo abril-junio 2004. La población evaluada fueron 320 usuarios de los servicios de salud del hospital en mención, de los cuales los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento”.

(Espinoza, 2004, p.1) en la investigación titulada “*SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, MARZO 2004*”, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Asimismo los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (ó la habilidad para ejecutar

el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor

insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (ó inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=0,49$)”.

(Fernández, 2003, p,1) en su trabajo “*Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG) - 2003*”, nos presenta en su tesis para optar el grado de especialista la necesidad de determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a los consultorios externos del HMG en el periodo enero - marzo del 2003. (Rivas y Moscol, 2017, p21) para su tesis para optar el grado de especialista en enfermería “efectuaron una muestra estratificada con interés específico sobre la proporción del peso relativo de los usuarios de cada uno de los estratos, para ello se empleó 400 encuestas de cinco tipos diferentes para ser aplicados a pacientes nuevos y pacientes con concurrencia continua antes y después de la consulta, para evaluar infraestructura, la información y capacitación que ofrece el servicio mediante videos y charlas”. *Conclusiones:* Los usuarios externos presentan un nivel de complacencia media en relación al servicio de Consulta Externa. Recursos y trato brindado medianamente complacidos. Higiene, discreción, muebles para espera, aereamiento, iluminación y servicios higiénicos fueron calificados como totalmente satisfechos. El único ítem de insatisfacción es en el tiempo de espera para recibir atención. La satisfacción de alguno de los ítems guarda parcial relación con el grado de instrucción siendo indiferente para aquellos clientes con poco nivel cultural”.

(Huiza, 2003, pp.1-10) en su tesis para optar el título de magíster en gestión en

enfermería “*SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE*
Tesis publicada con autorización de la UNFV
No olvide citar esta tesis

UNFV

ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL - CALLAO. OCTUBRE - DICIEMBRE 2003 se planteo como meta valorar la complacencia del paciente acerca de la calidad de atención en salud en los pacientes que acuden a la consulta externa en el hospital naval en el ultimo trimestre del año 2003. Este trabajo valoró la calidad de servicio brindado por el nosocomio en mención en favor de los pacientes que acuden asiduamente, para tal propósito el autor se apoyo en definiciones y conceptos aportados por Donabedian (dimensión humana, técnico científico y el medio) el trabajo se baso en una población de 260 pacientes usuarios que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677...%$. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman- Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronbach (0,854). Asimismo, la Correlación Ítem-Test aceptó aquellos cuyo coeficiente de correlación era mayor o superior a la “Frontera de discriminación”. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, Media, Desviación Estándar, T de Student y Z de la Normal. En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. “El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de

satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina”((Huiza, 2003, p.10)). Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%).

Las conclusiones de este estudio mostraron que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra”.

(Ramírez, 2003, p.1) En el trabajo de “*CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL CENTRO MATERNO SANTA LUCIA - TRUJILLO 2003.* en este en este trabajo se empleo una muestra de 30 madres, dicha muestra fue calculado con la formula de proporciones, considerando que Moche cuenta con una calidad de servicio estimada de un 75%. Se empleo como instrumento la encuesta de satisfacción del usuario). Conclusiones: 1. La satisfacción de los usuarios en las dimensiones: Estructura, Procesos y resultados es buena. Con respecto al tiempo de espera se concluye como prolongados y muy prolongados. En la dimensión procesos el ítem con respecto al trato tiene un alto porcentaje, y el nivel educativo tiene un porcentaje bajo. 4. Los indicadores de mayor satisfacción son el trato, atención a sus molestias, examen y explicación a los

(Alva, Barrera y Chucos, 2002, p.1) desarrollaron un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el Distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada: “*NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AMBULATORIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN LA POSTA MÉDICA NAVAL DE VENTANILLA-2002*”, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos. Este trabajo es de naturaleza cuantitativa, descriptiva, transversal tenía como meta identificar la satisfacción de los pacientes que concurren a los servicios ambulatorios en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de Abril - Junio del año 2002. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos”.

(Urquiaga, 2002, p.1) realizó la investigación: “*MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ENCAÑADA – RED DE SALUD II- CAJAMARCA, 2000*”. El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. *Conclusiones:* El C.S en mención presta atención con un porcentaje

general de aceptabilidad con respecto a la calidad que le otorga un 60.1%. el porcentaje restante (39.9%) que representan la insatisfacción de los usuarios estuvieron asociadas a ítems de tangibilidad y confiabilidad. La revisión de los trabajos de investigación arriba descritos permitieron analizar las metodologías planteadas por los autores para el abordaje del problema relacionado con la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de la atención de salud y el análisis de las variables de estudio sirvió como referencia para la construcción del instrumento de recolección de datos”.

BASES TEORICAS:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Seclén y Darras, 2005, pp. 127-142) “La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. El tema de satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: comparación de la

experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria es una de las más simples y aceptadas. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio”.

(García, 2008, p.5) “La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual” .

Desde mediados de la década pasada, algunos autores han expresado que las encuestas de satisfacción del usuario (Seclén et al, 2005. p.2) “generalmente muestran alta satisfacción y poca variabilidad, lo que dificulta su uso en términos de gestión; sin embargo, otros estudios señalan que la introducción de preguntas que exploren y caractericen las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención son más informativas y útiles. Adicionalmente, la complementariedad con técnicas de investigación cualitativa fortalecen la riqueza de la información y su potencial uso en la gestión. Como mencionamos anteriormente, la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio” .

Según algunos estudios, los niveles de calidad y satisfacción del usuario en

...“atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en

función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento de entrevista y método utilizado. Reportes internacionales han evidenciado altos índices de satisfacción del usuario en establecimientos de salud públicos y adicionalmente su poca variabilidad durante los estudios de seguimiento, lo cual ha despertado algunos cuestionamientos en términos de su utilidad como instrumento de monitoreo y valor en la gerencia de servicios.

(Seclén et al, 2005, pp.2-3) indicaron en su investigación “Según la información acumulada, existen varios factores que influyen en la satisfacción y determinación de la calidad de los usuarios de los servicios de salud. Sistematizándolos podemos agruparlos en: a) factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas), concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad), experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio); b) factores familiares / sociales: experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad; y, c) factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolutivez del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad, entre otros). La

interacción entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción;

dicha interacción es compleja, ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, es decir, basados en percepciones y experiencias” .

(Seclén at col, 2005, p.3) “En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico-operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío. Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conoce de estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de satisfacción del usuario y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de calidad y satisfacción del usuario según condición económica”.

(MINSA, 2002, pp.10-17). Encuesta de satisfacción de Usuarios externos del

servicio de Salud ...“La importancia de conocer la perspectiva del cliente con

respecto a los servicios fue reconocida recientemente durante la década de los ochenta. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. En los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente. De tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes”.

CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos

organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos”.

Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios, como son:

- **Trato cordial y amable**

El trato razonable a los clientes externos es una figura clave para la atención en las instituciones de salud, siendo pieza fundamental para la satisfacción de los clientes, colaborando a una atención individualizada (características individuales de la persona.

(Caycho, 2012, p.58) “El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales”.

Los clientes externos deben reflejar un manejo adecuado con gentileza, decoro y conexión. Este es un modelo de logro que se alcanza por la acción entre suministrador y cliente hecho que genera una impresión positiva sobre el trato, gentileza y conexión advertida.

- **Interés en la persona y su problema de salud**

(Huiza, 2013, p.10) “El equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas. El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos”.

- **Información completa, oportuna y entendida por el usuario**

(Huiza, 2013, s.p) “El cliente foráneo debe acoger, entender y admitir la enunciación que se le de sobre los procedimientos, diagnóstico y tratamiento asociados a su cuadro.

La información completa al usuario externo ayuda a propiciar un juicio y razón de apoyo para el desarrollo de la prestación de atención de salud que lo conlleve a determinar medidas de acción. Asimismo la labor del médico es trascendental, por ello el acto médico obliga a este profesional a brindar la consulta externa que incluye el componente educativo preventivo y curativo”.

- **Solución del problema de salud del paciente**

(Huiza, 2013, s.p) Este atributo está “relacionado a la efectividad, es decir, al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud del paciente. Con frecuencia los pacientes tienen expectativas poco realistas en relación con la efectividad de la atención y por lo general sobrestiman sus poderes, por lo tanto es responsabilidad del médico el infundirle un carácter más sobrio a las esperanzas del paciente. Pero también uno debe cuidarse de las predicciones injustificadamente pesimistas, cuyo propósito siempre es demostrar que el desempeño fue mucho mejor de lo que se hubiera esperado”.

- **Provisión de medicamentos**

Este estándar de resultado busca evaluar la capacidad resolutoria de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios. La referencia permite que el cliente o usuario pueda disponer de los medicamentos indicados, aquellos que se encuentren dentro del petitorio y estén en el stock de farmacia de la institución prestadora de salud. También es una medida de abastecimiento de medicamentos de Farmacia y en forma indirecta de la racionalidad en la prescripción.

SISTEMA DE SALUD

(Wilson, Velásquez y Ponce, 2009) “El sistema de salud de Perú está compuesto por cinco subsistemas”.

- a) el Ministerio de Salud (MINSA) que comprende al Seguro Integral de Salud (SIS) como un asegurador público con autonomía administrativa.
- b) El Seguro Social en Salud – ESSALUD adscrito al Ministerio de Trabajo.
- c) las Sanidades de Fuerzas Armadas (Marina, Aviación y Ejército) adscrita al Ministerio de Defensa.
- d) la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) adscrita al Ministerio del Interior.
- e) las instituciones del sector privado: entidades prestadoras de salud, aseguradoras privadas, clínicas y organizaciones de la sociedad civil (OSC).

La existencia de un limitado acceso a los servicios de salud debido a barreras económicas principalmente, ocasionó que 13.3 millones de peruanos en estado de extrema pobreza y pobreza se encontraran sin protección de salud al iniciarse la

década del 2000. Lo cual motivó la aplicación de medidas de política de salud individual y colectiva con carácter de prioridad.

Mediante Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal, el 09 de Abril del 2009 se establece el marco normativo que garantiza el derecho pleno de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento; considerándose al Seguro Integral de Salud como una institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), quien tiene como misión administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud individual conforme a la Política Nacional de Aseguramiento Universal en Salud, promoviendo el acceso con equidad de la población vulnerable y en situación de pobreza y extrema pobreza. En concordancia con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, que constituyen un compromiso que el estado peruano asumió en el año 2002 se estableció como una estrategia importante de lucha contra la pobreza, implementar un modelo de aseguramiento público de la población más vulnerable, por ser la que presenta los mayores índices de enfermedad y mortalidad, entre dichos objetivos el SIS, contribuye al cumplimiento de los Objetivos siguientes:

- 1) Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre.
- 2) Reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años.
- 3) Mejorar la Salud Materna.
- 4) Combatir el VIH - SIDA, paludismo y otras enfermedades.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “El Seguro Integral de

Salud (SIS), es un Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud,

creado con la finalidad de proteger la salud de los peruanos de bajos recursos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “El Seguro Integral de Salud se creó por Ley N° 27657 el 17 de enero del 2002, Ley del Ministerio de Salud, como Organismo Público descentralizado del Ministerio de Salud, cuya visión es ser la institución que integra y contribuye al Sistema de Aseguramiento Universal que garantice el ejercicio pleno del derecho a la salud”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “El Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2002-SA, señala que la Gerencia de Operaciones es el órgano de línea que propone, evalúa y supervisa los planes de beneficios por tipo de población. Asimismo, coordina con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo, y Gerencia de Financiamiento la oferta de beneficios en función a costos, tarifas, la oferta de establecimientos prestadores de servicios, así como los mecanismos de negociación”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “El Seguro Integral de Salud ha evolucionado en sus planes de beneficios, mediante el D.S. N° 003-2002-SA, se incorporó como prioridad las prestaciones de salud agrupadas en Planes: Plan A, niños de 0 a 4 años; Plan B, niños y adolescentes de 5 a 17 años y Plan C, gestantes. Estos planes se conformaron a partir del Seguro Materno Infantil (SMI) y el Seguro Escolar Gratuito (SEG) que previa mente se encontraban en operatividad”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “El plan de cobertura del

SIS fue modificado por la R.M. N° 1014-2002-SA/DM, que establecía incluir dentro

del Paquete de Atención Integral de Salud, para los niños de 0 a 4 años y niños y adolescentes de 5 a 17 años, las intervenciones de las patologías de algunas neoplasias (tratamiento médico y quirúrgico), anemias aplásicas, insuficiencia renal (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal), malformaciones congénitas y anomalías cromosómicas. Los diagnósticos señalados dejaron de ser exclusión (D.S.Nº 003-2002-SA) y se constituyeron en parte de la cobertura de atención para niños y adolescentes”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “Mediante R.M. Nº 1090-2002-SA/DM se incorporó prestaciones de salud para los adultos en estado de pobreza sin seguro de salud en situación de emergencia y para los adultos focalizados por ley, que fueron agrupados en el Plan D y Plan E respectivamente”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “En el año 2006 se aprueba el D.S. Nº 006-2006-SA, que amplía prestaciones del SIS para las poblaciones de la Amazonía y Alto Andina dispersa y excluida, las Víctimas de Violencia Social y los Agentes Comunitarios de Salud.

El mismo año, se emite una norma que amplía las prestaciones del Seguro Integral de Salud para la población de moto taxistas a nivel nacional, que establece consideraciones sobre la cobertura para dicho grupo dentro del Plan G”.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “Luego de un periodo de 5 años en los cuales el SIS brindaba cobertura financiera en base a grupos de edad, se emite el D.S. Nº 004-2007-SA, que aprueba el Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias (LPIS) y, establece un listado de intervenciones, incluyendo atenciones

preventivas, recuperativas y de rehabilitación, señalando además exclusiones específicas al plan”.

Asimismo se establece que el LPIS se aplica para 02 componentes de aseguramiento: el componente subsidiado y el semisubsidiado, dejando sin efecto los Planes A, B, C,D y E.

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “Finalmente en el año 2009 se aprobó la Ley Marco de Aseguramiento en Salud, y afines de ese mismo año se aprueba el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud por Decreto Supremo 016-2009-SA, los documentos que sientan las bases del Aseguramiento de Salud en el Perú. Asimismo, se aprobó el Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, que brinda los cimientos para el funcionamiento de todo el Sistema de Salud enfocado en AUS”.

Conforme han pasado los años el SIS ha sufrido diversos cambios especialmente en su cobertura y en las prestaciones de los servicios de salud, asegurando de esa manera el logro del aseguramiento universal en salud.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS.

Edad

- **Definición Conceptual**

(INE, 2016) “Es el tiempo transcurrido entre el día, mes y año de nacimiento y el día, mes y año en que ocurrió y/o se registró el hecho vital”.

- **Definición Operacional**

(Seclén y Darras, 2005)Tiempo de vida expresado en años al momento de la aplicación de la encuesta.

- **Escala de Medición**

Ordinal

18 a 25 años, 26 a 40 años, 41 a 60 años, >de 60 años

Sexo

- **Definición Conceptual**

(INE, 2016) Es la característica biológica que permite clasificar a los seres humanos en hombres y mujeres.

- **Definición Operacional**

Diferenciación por género femenino o masculino.

- **Escala de Medición**

Nominal

0 = femenino, 1 = masculino

Estado civil

- **Definición Conceptual**

(Definiciones Censales Basicas, 2016) “Es la situación de la persona en relación con las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país. El estado civil, es una característica de las personas, que se estudia en todo censo poblacional, por la importancia que tiene en la formación y desaparición de la familia, la misma que es considerada como base fundamental en la que se sustenta la sociedad de un país”.

- **Definición Operacional**

Condición civil del usuario al momento de la encuesta.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Soltero(a), 2 = Casado(a), 3 = Conviviente, 4 = Separado(a), 5 = Viudo(a).

Grado de instrucción

- **Definición Conceptual**

(Definiciones Censales Basicas, 2016) “Son las etapas educativas del sistema educativo peruano, correspondiente a las diversas fases del desarrollo personal de los educandos”.

- **Definición Operacional**

El grado de más elevado alcanzado al momento de la encuesta.

- **Escala de Medición**

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

Nominal

1 = Sin instrucción, 2 = Primaria incompleta, 3 = Primaria completa, 4 = Secundaria incompleta, 5 = Secundaria completa, 6 = Superior técnico incompleto, 7 = Superior técnico completo, 8 = Superior universitario incompleto, 9 = Superior universitario completo.

Ocupación

- **Definición Conceptual**

Es el tipo de relación que existe entre la persona ocupada y el conductor del centro de trabajo. Una primera distinción básica es si se trabaja en forma dependiente o independiente. Es aquella actividad a la que se dedica mayor número de horas. ⁽⁹⁾⁽¹⁶⁾

- **Definición Operacional**

Condición laboral o actividad principal que actualmente realiza.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Ama de Casa, 2 = Estudiante, 3 = Comerciante, 4 = Empleado, 5 = Obrero, 6 =

Otro

Nivel de satisfacción del usuario

- **Definición Conceptual**

(INEI, 2015) “Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la atención recibida, el grado de cumplimiento terapéutico, la frecuencia con la que utiliza los servicios y el interés por la condición de salud”.

- **Definición Operacional**

(INEI, 2015) “Para el presente estudio, se ha considerado como la opinión del usuario relacionada con sus expectativas de atención y el beneplácito de las mismas”.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho, 2 = Medianamente satisfecho, 3 = Medianamente insatisfecho, 4 = Insatisfecho.

Nivel de satisfacción del usuario sobre la cobertura

- **Definición Conceptual**

Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la protección contra pérdidas especificadas por problemas de salud recibida y responsabilidad asumida por un asegurador en virtud de la cual se hace cargo, hasta el límite estipulado. El núcleo central de la valoración termina residiendo en la satisfacción que se genera en una interacción social.

- **Definición Operacional**

Opinión del usuario relacionado a sus expectativas de la cobertura recibida.

- **Escala de Medición**

Nominal, 1 = Satisfecho, 2 = Medianamente satisfecho, 3 = Medianamente insatisfecho, 4 = Insatisfecho

Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención médica.

- **Definición Conceptual**

(Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud, 2011) “Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente del conjunto de servicios proporcionados con el fin de proteger, promover y restaurar su salud y el interés por la condición de salud”.

- **Definición Operacional**

Opinión del usuario relacionada con sus expectativas de atención y el beneplácito de las mismas

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho, 2 = Medianamente satisfecho, 3 = Medianamente insatisfecho, 4 = Insatisfecho.

Nivel de satisfacción del usuario sobre los trámites administrativos.

- **Definición Conceptual**

(Rojas, 2004) “Es la relación que existe entre la percepción que tiene el usuario con el conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y las acciones realizadas”.

- **Definición Operacional**

Opinión del usuario relacionada con sus expectativas sobre los trámites administrativos.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho, 2 = Medianamente satisfecho, 3 = Medianamente insatisfecho, 4 = Insatisfecho.

JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la prestación recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, el grado de complacencia del cliente se establece basado en la manera de valorar la calidad tanto de la atención médica como del servicio recibido. El SIS, debe garantizar el acceso a la atención de

salud, lo cual se debe lograr mediante una correspondencia entre la meta de cobertura y el total de recursos disponibles para las prestaciones de los servicios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

(Huiza, 2013, p.49) “El abordar las inquietudes del usuario de los diversos sistemas de salud es tan esencial para lograr una atención de calidad como para medir el impacto social alcanzado. Para el cliente, la calidad va a depender fundamentalmente de la interrelación con los prestadores de salud, de factores como el trato adecuado, la intimidad, la facilidad a la hora de recibir atención y, principalmente , recibir la atención que espera”.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de la prestación de servicios, sino sobre todo porque es la base de todos los procesos de salud y complacencia del cliente.

(Wilson, Velázquez y Ponce, 2009,) “La población beneficiaria del Seguro Integral de Salud (SIS) proviene, en su mayoría, de zonas rurales y urbano-marginales, donde el nivel de pobreza es mayor y, por ende, sus necesidades en salud también. Siendo prioritario entonces identificar los posibles factores no-económicos que pudieran jugar un rol limitante en el acceso a los servicios de salud. Teniendo como referencia para el estudio la jurisdicción correspondiente al Hospital SERGIO E. BERNALES, ya que la población corresponde en su mayoría a zonas urbano marginales”.

Haciendo una evaluación de la percepción de los usuarios sobre la provisión de servicios recibidos a través del SIS podemos identificar los puntos de quiebre que estarían limitando el logro de los objetivos del SIS.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿ Cual es *el grado de* Calidad y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017?

OBJETIVOS

GENERAL

Identificar *el grado de* Calidad y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017.

ESPECIFICOS

- Identificar las **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS** de los usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo Junio - Diciembre 2017.
- Reconocer *el grado de calidad* y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud sobre la **COBERTURA** en el hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017.

- Determinar *el grado de calidad* y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud sobre la CALIDAD de la atención en el hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017.
- Referir *el grado de calidad* y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud sobre los TRÁMITES ADMINISTRATIVOS en el hospital SERGIO E. BERNALES, en el periodo de Junio - Diciembre 2017.

HIPOTESIS

Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis.

VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Grado de instrucción
- Ocupación

VARIABLE DEPENDIENTE

- Nivel de satisfacción del usuario
- Satisfacción sobre la cobertura
- Satisfacción sobre la atención médica.
- Satisfacción sobre los trámites administrativos.

Materiales y Métodos.

Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación de acuerdo a su intervención es:

Por su Finalidad:

“Es un tipo de investigación básica ya que su intención fundamental fue el extender el conocimiento, mediante la información recibida por los usuarios del SIS”.

Según su Carácter:

(Hernández, Fernández y baptista, 2010) “Es una investigación descriptiva ya que busco especificar propiedades, características y rasgos importantes de la percepción de los usuarios de SIS”.

Según su Naturaleza:

(Hernández, Fernández y baptista, 2010) “Es cuantitativa ya que se centró en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación, recogiendo las opiniones de los usuarios de SIS sobre el nivel de satisfacción que ellos perciben del servicio recibido”.

Según su Alcance Temporal:

(Hernández, Fernández y baptista, 2010) “Es de tipo transversal, ya que la recolección de la información se realizó en un único momento. La aplicación del instrumento a los usuarios del SIS es única y en la primera oportunidad”.

Según a la Orientación que Asume:

(Hernández, Fernández y baptista, 2010) “Es una investigación orientada al

el objetivo es interpretar y comprender el como la población usuaria del SIS percibe los servicios recibidos”.

ÁREA DE ESTUDIO

El Hospital Sergio E. Bernales se encuentra ubicado en el Perú, departamento de Lima, Provincia de Lima, Distrito de Comas en la Av. Túpac Amaru N° 8000 Km. 14.5.

El Hospital Sergio E. Bernales cuenta con servicio de consulta externa y hospitalización, con instalaciones de espera en sus diferentes ambientes como son: consultorios externos, zona de exámenes auxiliares, zona de trámite de las oficinas de seguros, zona de trámites administrativos y zona de expendio de medicamentos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Todos las personas mayores de 18 años asegurados al SIS que se atendieron en el HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. Teniendo como población referencial a las personas que recibieron ATENCIONES a través del SIS en el trimestre de Julio a Setiembre del 2017, siendo estos 32,791 (fuente reporte estadístico tercer trimestre 2017 del Hospital Sergio E. Bernales). Se obtuvo una población atendida en el tercer trimestre de 38532, de los cuales 85.1% pertenecen al SIS.

Muestra:

Usuarios mayores de 18 años que se atendieron en el Hospital Sergio E. Bernales, bajo la modalidad de asegurados por el SIS. Obteniéndose una muestra de 194.

Criterios de inclusión:

Usuarios de ambos sexos cuyas edades fluctuaron entre 18 años. Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.

- **Criterios de exclusión:**

Usuarios que presenten trastornos mentales.

Usuarios con vínculo laboral en el hospital.

Usuarios que no quisieron participar en el estudio.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_\alpha^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 Z_\alpha^2}$$

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z_α : Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Para nuestro estudio:

$n = 194$

$N = 32791$

$\sigma = 0,5$.

$Z\alpha$: 1.96 para el 95% de confianza

$e = 7\%$

Muestreo

No probabilísticos: puesto que el estudio es prospectivo, la selección de la muestra se hizo hasta cubrir lo indicado.

Por cuotas, la obtención de la muestra se hizo en las diferentes áreas de atención, con el fin de garantizar una muestra representativa.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento es una encuesta que fue modificada por el investigador y validada por 3 expertos (Anexos). Se Realizó un piloto en la primera etapa con 20 encuestas para la realización de la confiabilidad del instrumento (Anexos).

El instrumento consta de 15 ítems agrupados en 5 segmentos los cuales son:

- I.- Los datos generales: con 5 ítems.
- II.- Satisfacción sobre la cobertura del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 3 ítems.
- III.- Satisfacción sobre la calidad de la atención del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 4 ítems.
- IV.- Satisfacción sobre los trámites administrativos del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 2 ítems.
- V.- Satisfacción sobre el uso en general del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 1 ítem.

DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de la recolección de los datos se inicio con la solicitud de permiso de aplicación del instrumento, realizado a la oficina de Docencia e Investigación del Hospital Sergio E. Bernales. Una vez obtenida la autorización se programa las actividades para la recolección de las mismas, la cual se inicio con una capacitación previa a los encuestadores - colaboradores para un adecuado manejo del instrumento (Anexos). El instrumento se aplicó a los usuarios al término de su atención en el

consentimiento informado. La aplicación se realizó en las zonas de espera de las diversas instalaciones del Hospital, incluyendo consultorios externos, laboratorio, farmacia, emergencia y oficinas del SIS. Una sola entrevista por usuario, previa información del estudio y firma del consentimiento informado.

La recolección de los datos se realizó durante los meses de octubre y noviembre del 2017, con un promedio de 10 encuestas por día por cada entrevistador (3), dos veces por semana.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Luego de la aplicación de la encuesta a los usuarios del SIS en el Hospital SERGIO E. BERNALES, se elaboro una matriz de recopilación de datos en excel a fin de tener una vista panorámica de los datos. Para la medición y el análisis de los datos que se obtuvo, se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics Base 21 con el cual se realizó los análisis descriptivos y de correspondencias.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos en el presente estudio, se identifico las características socio - demográficas de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) del Hospital Sergio E. Bernales los cuales son en su mayoría adultos de 41 – 60 años alcanzando un 35.6% (69) y de sexo femenino 78.4% (152) frente a los masculinos 21.6% haciendo una relación de 4/1. El estado civil en su mayoría son

convivientes 41.2% (80) y casados 21.6% (57), teniéndose entonces que la mayoría

se encuentra en unión conyugal estable siendo el 70.6% (137). El grado de instrucción más frecuente encontrado en el grupo es de secundaria completa 40.9% (79) pero el 55.9% (89) no han logrado los estudios básico, en los que se incluyen los sin instrucción 1.5% (3), primaria incompleta 9.3% (18), primaria completa 12.4% (24) y secundaria incompleta 22.7% (44). La ocupación más resaltante es la de ama de casa 60.8% (118), pero teniéndose la presencia de empleados y obreros 9.8% (19) lo cual no debería ser parte de los usuarios del SIS.

El nivel de satisfacción en la dimensión sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfechos en un 49.5% (96) y medianamente insatisfechos el 33.5% (65), haciendo un total de 83% (161) usuarios del SIS con algún grado de insatisfacción, se observó que los de estudios superiores son los que no han presentado satisfacción alguna. En referencia a la cobertura de exámenes auxiliares y consultas fue de satisfecho un 69.6% (135) y 75.8% (147) respectivamente.

El nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, en referencia al trato recibido por el personal de salud se puede observar que el personal médico tuvo una mayor aceptación con un 71.60% (139) y el personal de enfermería 58.2% (113); siendo menor del 50% en el personal técnico 45.9% (89) y administrativo 45.9% (89).

El nivel de satisfacción en relación a la realización de los trámites administrativos, se encontró un usuario medianamente insatisfecho 34% (66) e insatisfecho 22.7% (22.7), obteniéndose un 56.7% de usuarios con algún grado de insatisfacción. Y

frente la sencillez de los tramites los usuarios mostraron un mayor grado de satisfacción siendo medianamente satisfecho 42.78% (83) y satisfechos 30.41% (59).

El nivel de satisfacción de los usuarios a la consulta de que tan satisfecho se encuentra por tener SIS la gran mayoría expresó su satisfacción siendo los satisfechos el 60.3% (117) y los medianamente satisfechos de 32% (62), Haciendo un total de 92.3% (179) de usuarios con algún grado de satisfacción por tener SIS.

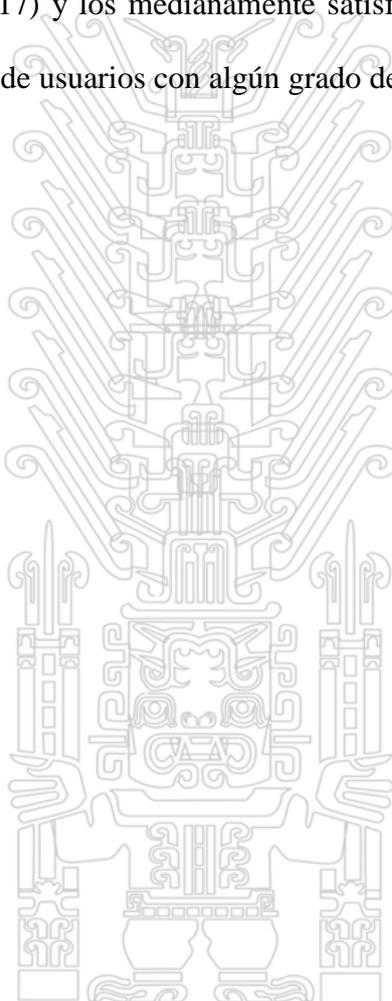
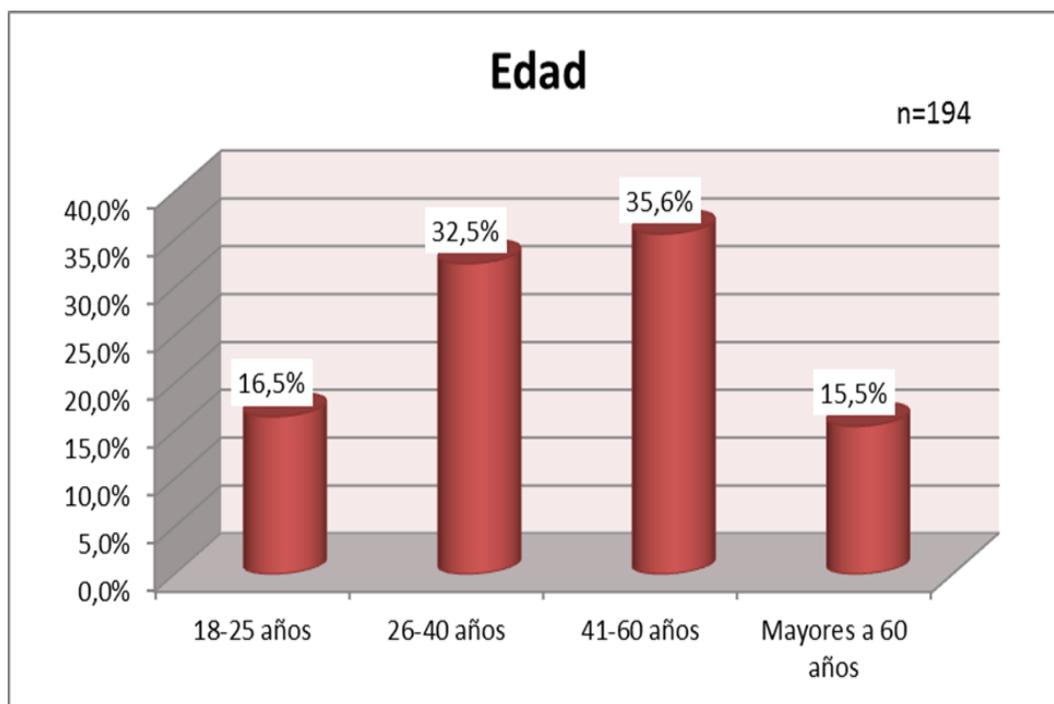


GRAFICO 1

DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

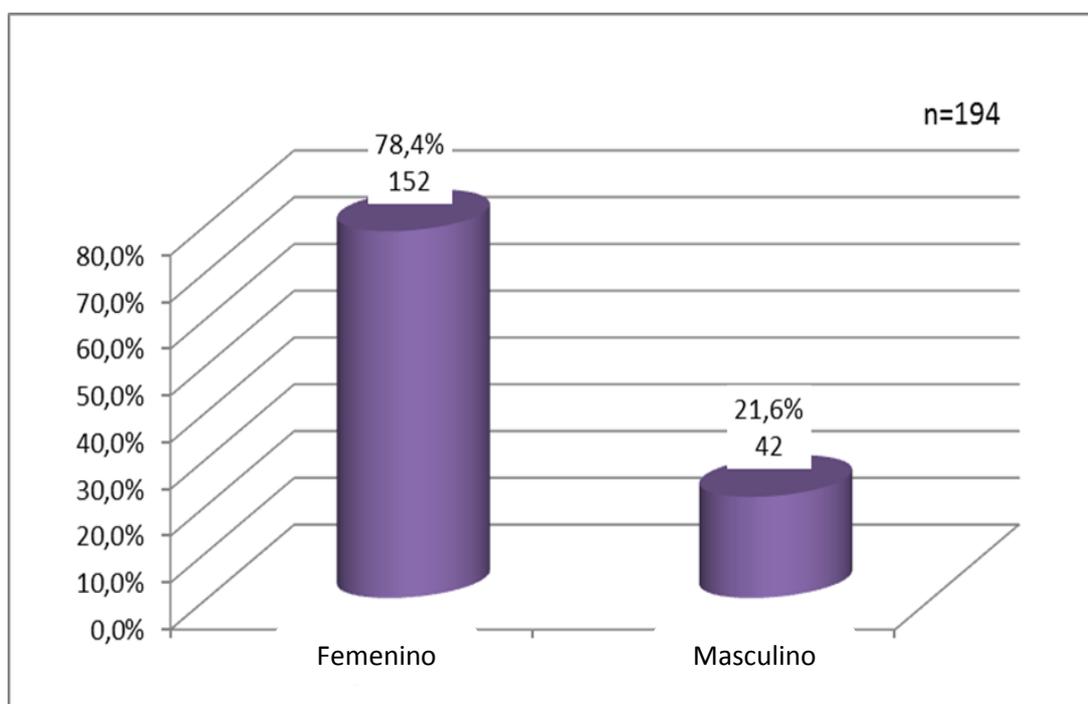


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 1 se observa que la edad más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra comprendido entre los 41 a 60 años, con un valor de 35.6% (69). Seguido del grupo de 26 a 40 años con un porcentaje de 32.5% (63). Teniéndose que es la población adulta es la que más accede a los servicios de salud a través de Seguro Integral de Salud, siendo el 68%(132) de los consultados.

GRAFICO 2

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 2 se observa que la distribución más frecuente según género de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales son las mujeres, con un valor de 78.4% (152). Siendo la frecuencia de hombres de 21.6% (42).

TABLA 1

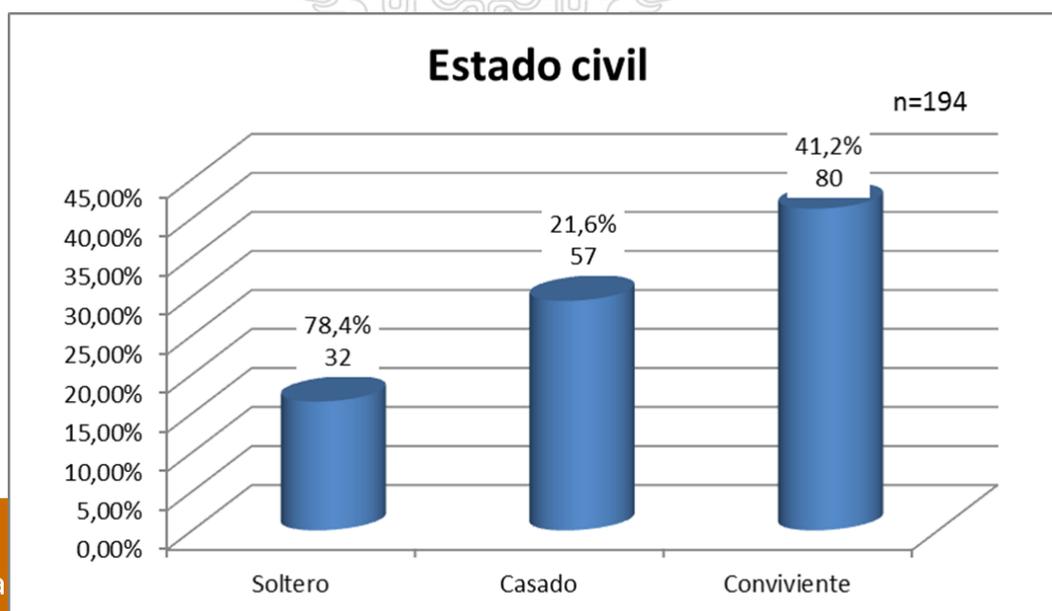
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	32	16,5	16,5
Casado	57	29,4	45,9
Conviviente	80	41,2	87,1
Separado	14	7,2	94,3
Viudo	11	5,7	100,0
Total	194	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

GRAFICO 3

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Interpretación: Se observa en la tabla 1 y gráfico 3 que el estado civil más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra en los de condición de convivientes, con un valor de 41.2% (80). Siendo el segundo en frecuencia los de condición de casado, con un valor de 21.6% (57).

En la Tabla 1 se observa que el estado civil menos frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra en los de condición de viudo, con un valor de 5.7% (11).

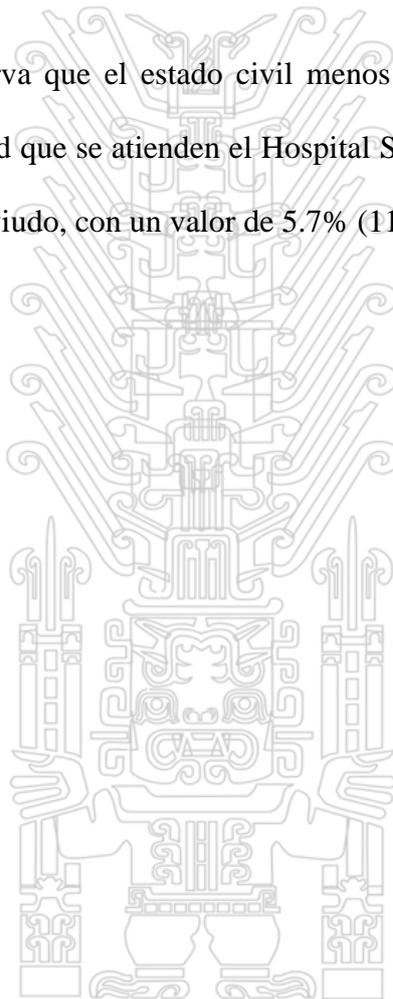
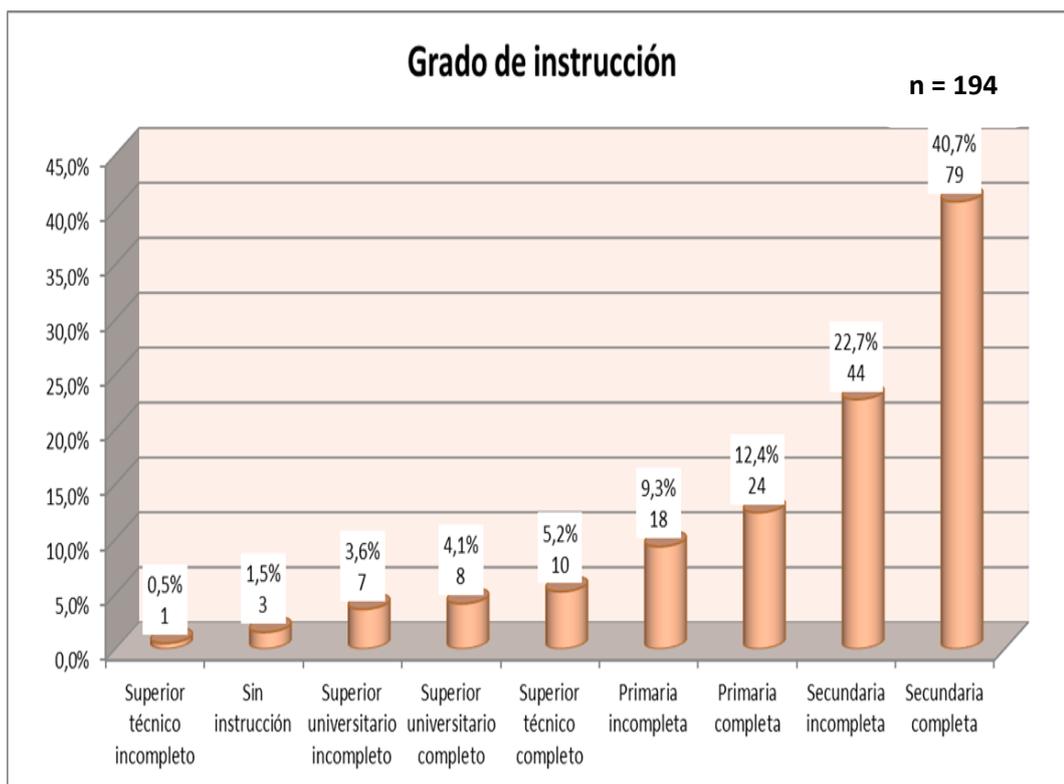


GRAFICO 4

DISTRIBUCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

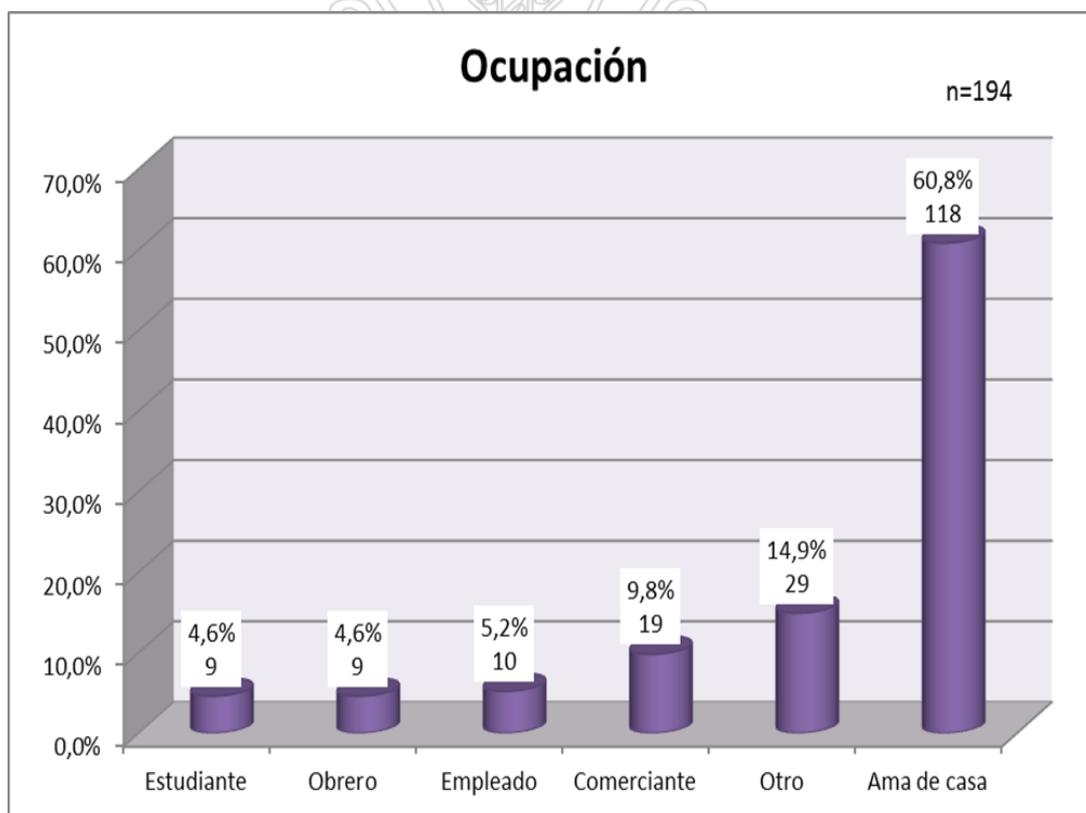


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 4 se observa una representación escalonada de la frecuencia según grado de instrucción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernal. Siendo el grupo con mayor frecuencia los de secundaria completa, con un valor de 40.7% (79).

GRAFICO 5

DISTRIBUCIÓN POR OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

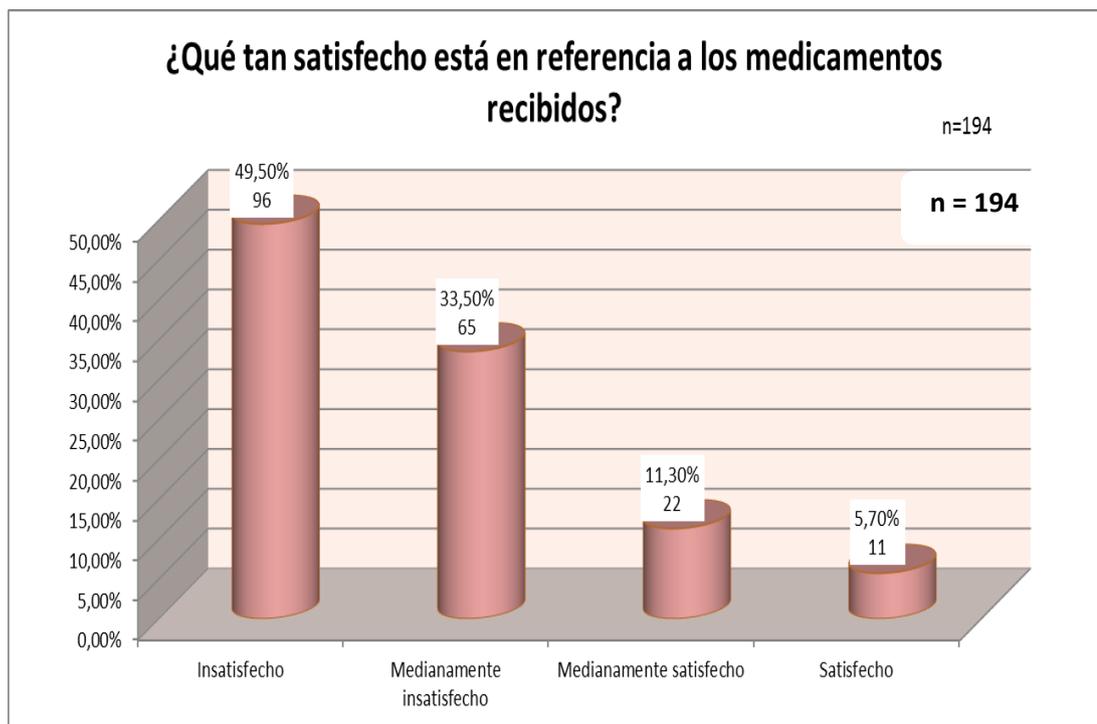


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 5 se observa que la ocupación más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales son las amas de casa con un valor de 60.8% (118), y los menos frecuente los de condición de estudiante y obrero con un valor de 4.6% (9) para ambos.

GRAFICO 6

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS DE LOS USUSARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 6 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia a los medicamentos recibidos se encuentra en mayor frecuencia en la condición de insatisfechos, con un valor de 49.5% (96), seguido de los medianamente Insatisfechos con un valor de 33.5% (65), haciendo en ambos un valor de 83% (161).

TABLA 2

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

Edad	¿Qué tan satisfecho está en referencia a los medicamentos recibidos?									
	Insatisfecho		Medianamente insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	% del n
18-25 años	10	10.4%	9	13.8%	9	40.9%	4	36.4%	32	16,5%
26-40 años	33	34.4%	20	30.8%	5	22.7%	5	45.5%	63	32,5%
41-60 años	37	38.5%	26	40%	5	22.7%	1	9.1%	69	35,6%
Mayores a 60 años	16	16.7%	10	15.4%	3	13.6%	1	9.1%	30	15,5%
Total	96	100%	65	100%	22	100%	11	100%	194	100,0%

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el tabla 2 se observa que los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales con mayor insatisfacción en referencia con los medicamentos recibidos se encuentran entre las edades de 41 – 60 años.

TABLA 3

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO -

DICIEMBRE 2017

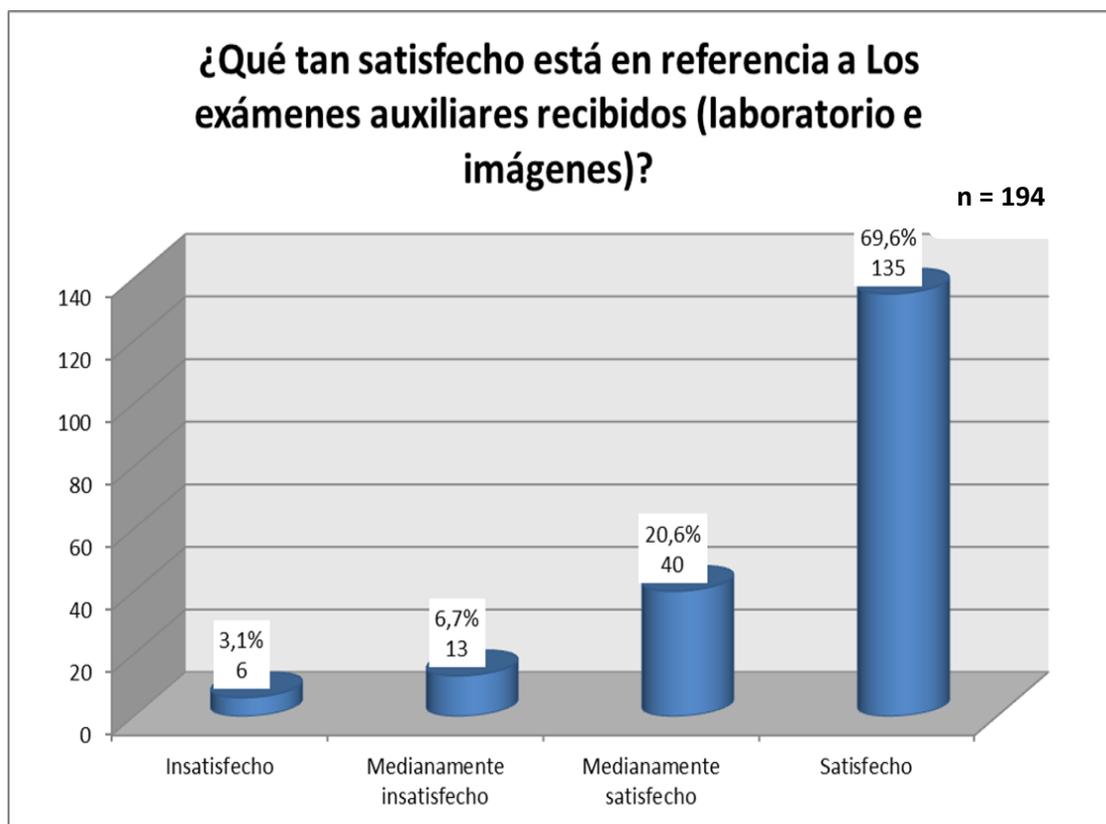
Grado de Instrucción	¿Qué tan satisfecho está en referencia a los medicamentos recibidos?									
	Insatisfecho		Medianamente insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sin instrucción	3	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100%
Primaria incompleta	5	27.8%	10	55.6%	2	11,1%	1	5.6%	18	100%
Primaria completa	12	50%	6	25%	4	16.7%	2	8.3%	24	100%
Secundaria incompleta	27	61.4%	10	22.7%	5	11.4%	2	4.5%	44	100%
Secundaria completa	36	45.6%	27	34.2%	11	13.9%	5	6.3%	79	100%
Sup. Téc. incompleto	1	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100%
Sup. Téc. completo	2	20%	7	70%	0	0,0%	1	10%	10	100%
Sup. Universitario incompleto	4	57.1%	3	42.9%	0	0,0%	0	0,0%	7	100%
Sup. Universitario Completo	6	75%	2	25%	0	0,0%	0	0,0%	8	100%

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 2 se observa que los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia con los medicamentos recibidos se encuentran en mayor frecuencia en la denominación de insatisfechos con un valor 100% para los de sin instrucción (3) y Sup. Tecn. Incompleto (1), para los Sup. Universitario completo un valor de 75%(6) y los de secundaria incompleta con un valor de 61.4% (27).

GRAFICO 7

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS EXÁMENES AUXILIARES RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

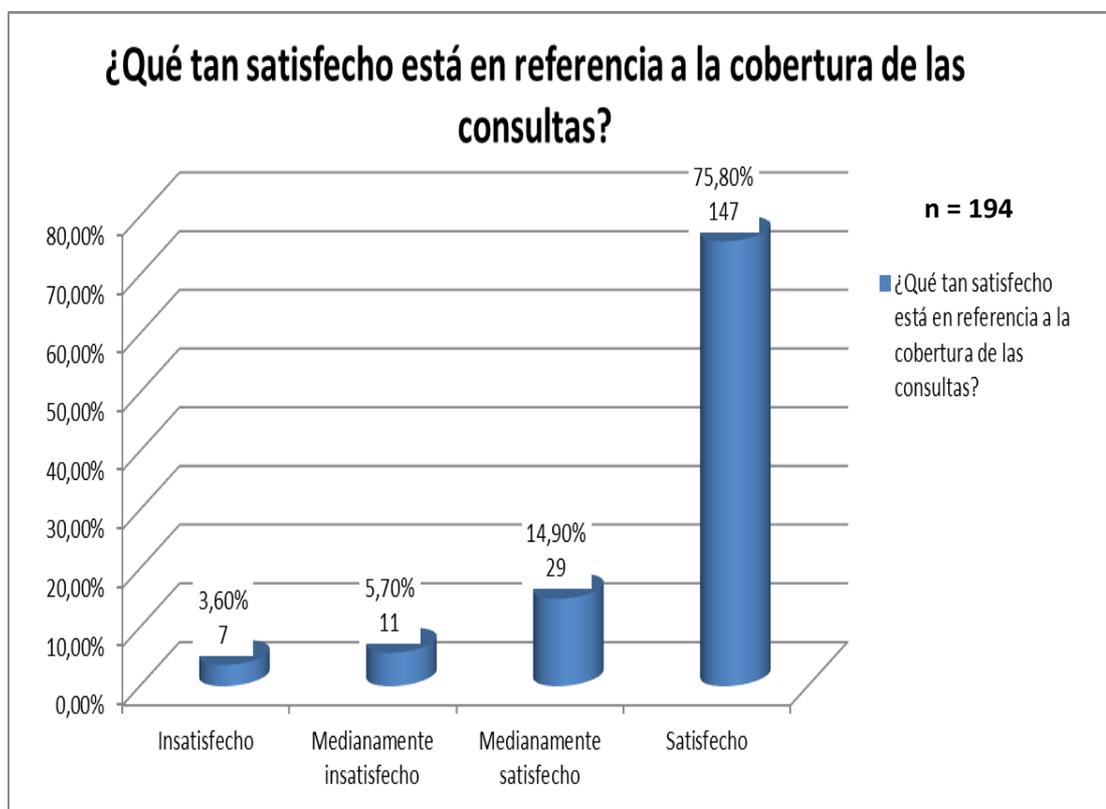


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 7 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalés en referencia a los exámenes de laboratorio recibido, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 69.6% (135).

GRAFICO 8

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA COBERTURA DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

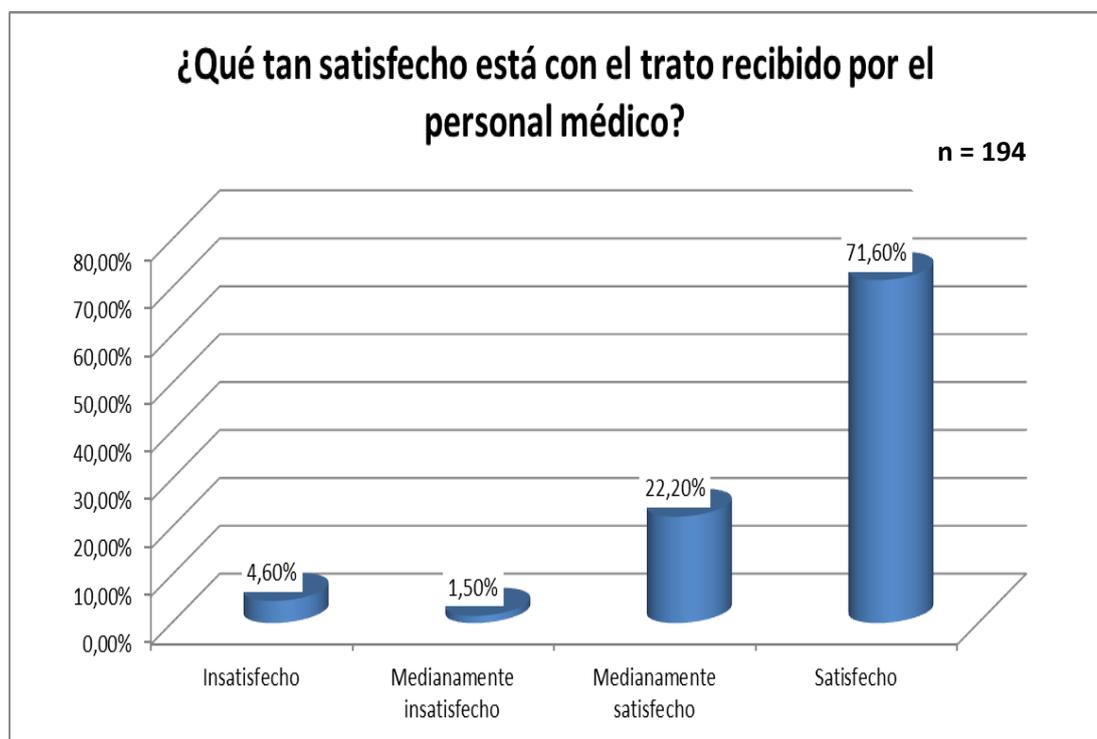


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 8 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalés en referencia a la cobertura de las consultas recibidas, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 75.8% (147).

GRAFICO 9

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MEDICO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

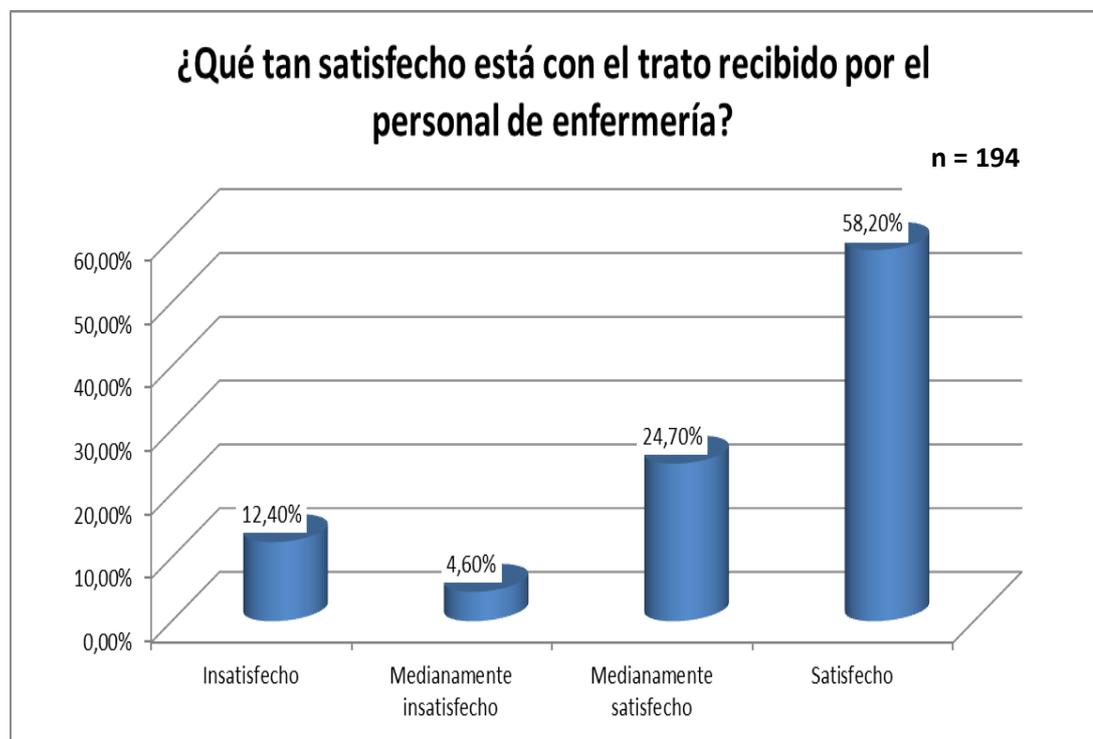


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 9 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal médico, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 71.6% (139).

GRAFICO 10

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

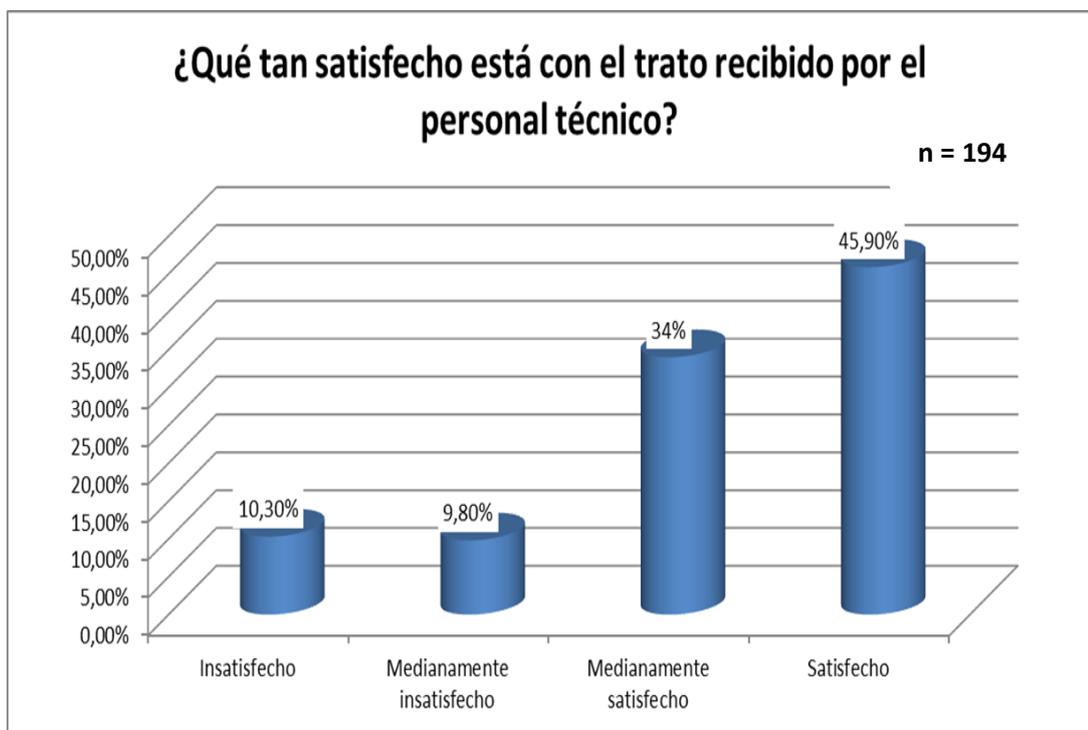


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 10 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal de enfermería, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 58.2% (113).

GRAFICO 11

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 11 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal de técnico, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 45.9% (89).

TABLA 4

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

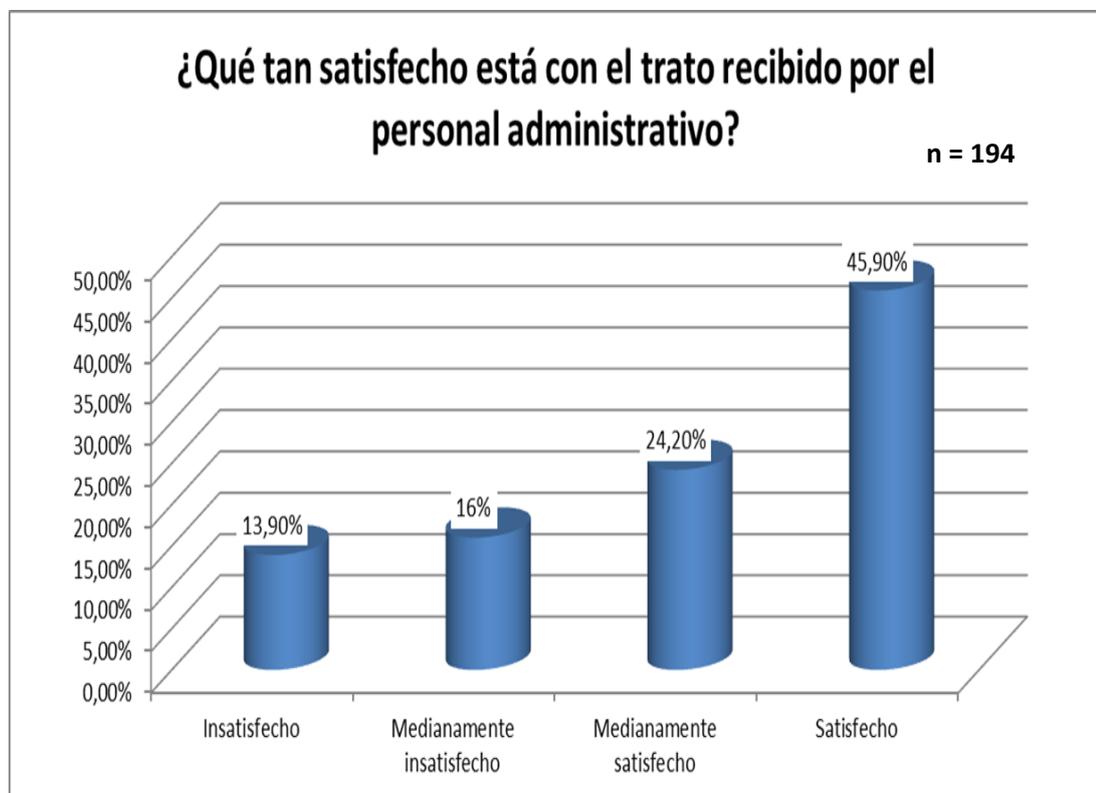
Edad	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido por el personal técnico?									
	Insatisfecho		Medianamente insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total n = 194	
18-25 años	2	1,0%	1	0,5%	14	7,2%	15	7,7%	32	16,5%
26-40 años	10	5,2%	6	3,1%	16	8,2%	31	16,0%	63	32,5%
41-60 años	6	3,1%	10	5,2%	25	12,9%	28	14,4%	69	35,6%
> a 60 años	2	1,0%	2	1,0%	11	5,7%	15	7,7%	30	15,5%
Total	20	10,3%	19	9,8%	66	34,0%	89	45,9%	194	100,0%

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 4 se observa la distribución del nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernaldes en referencia al trato recibido por el personal de técnico según edad, teniéndose la mayor frecuencia de la condición de satisfecho en el grupo de 26 – 40 años, con un valor de 16%(31) de n. Así mismo la frecuencia se encuentra en mayor de la condición de insatisfecho se encuentra en el grupo de 26 – 40 años con un valor de 5.2%(10) de n.

GRAFICO 12

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 12 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal administrativo, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 45.9% (89).

TABLA 5

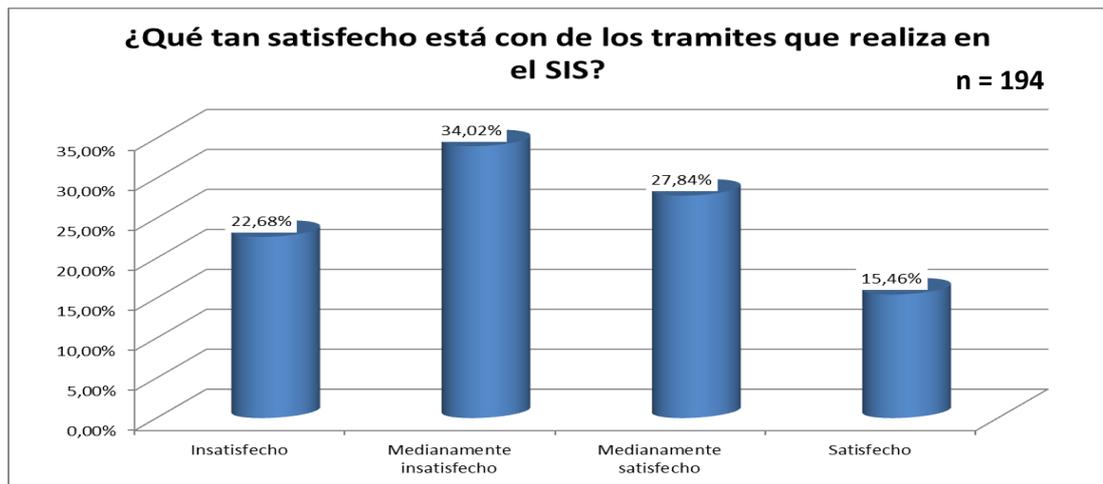
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	44	22,7	22,7
Medianamente insatisfecho	66	34,0	56,7
Medianamente satisfecho	54	27,8	84,5
Satisfecho	30	15,5	100,0
Total	194	100,0	

Fuente: Encuesta diseñada por el autor

GRAFICO 13

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 13 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia a los trámites que realiza en el SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de medianamente insatisfecho con un valor de 34.02% (66).

En la tabla 4 se observa que frecuencia acumulada entre la condición de medianamente insatisfecho e insatisfecho alcanza un valor 56.7% (110).

TABLA 6

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRAMITES QUE REALIZA EN EL SIS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

Edad	¿Qué tan satisfecho está con de los tramites que realiza en el SIS?									
	Insatisfecho		Medianamente insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total n = 194	
	n	% del n	n	% del n	n	% del n	n	% del n	n	% del n
18-25 años	8	4,1%	8	4,1%	8	4,1%	8	4,1%	32	16,5%
26-40 años	17	8,8%	19	9,8%	15	7,7%	12	6,2%	63	32,5%
41-60 años	11	5,7%	26	13,4%	24	12,4%	8	4,1%	69	35,6%
Mayores a 60 años	8	4,1%	13	6,7%	7	3,6%	2	1,0%	30	15,5%
Total	44	22,7%	66	34,0%	54	27,8%	30	15,5%	194	100,0%

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el tabla 6 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia a los tramites que realiza en el SIS, la mayor frecuencia de la condición de medianamente insatisfecho se encuentra en el grupo de 41 – 60 años con un valor de 13.4% (26) de n. Y la mayor frecuencia de la condición de insatisfecho se encuentra en el grupo de 26 – 40 años con un valor de 8.8% (17) de n.

GRAFICO 14

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA SENCILLEZ DE LOS TRÁMITES DEL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017

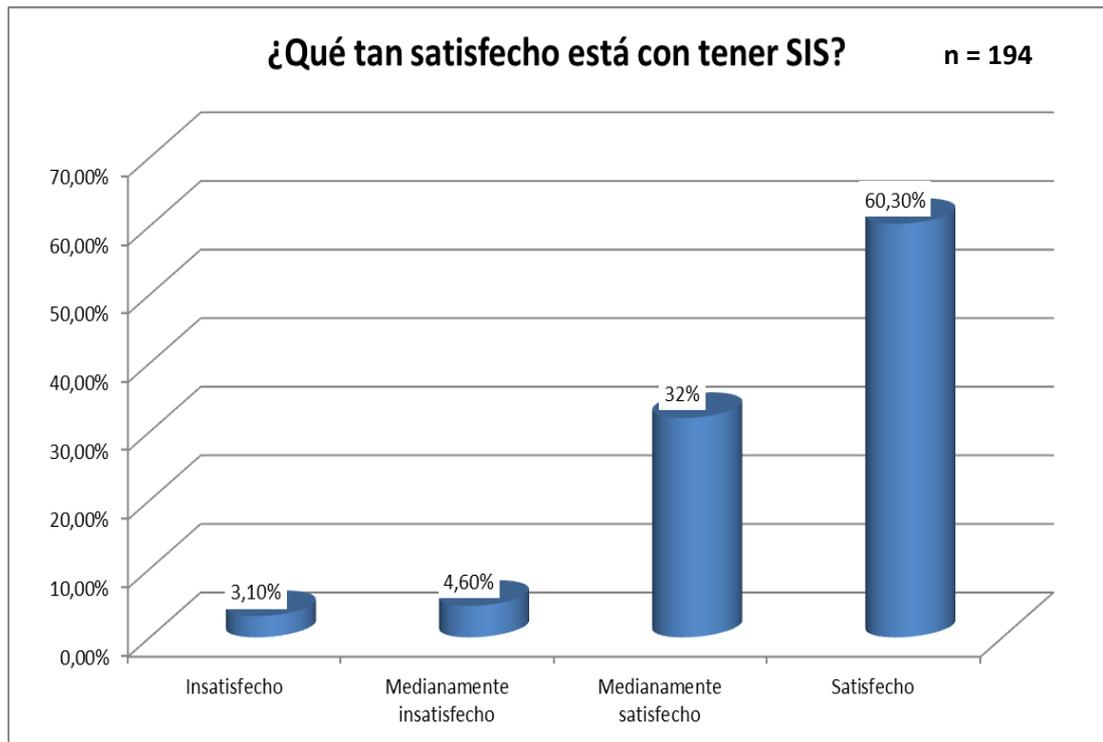


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 14 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia a agilidad de los tramites del SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de medianamente satisfecho con un valor de 42.78% (83).

GRAFICO 15

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TENER SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JUNIO - DICIEMBRE 2017



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 15 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia Al hecho de tener el SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 60.30% (117).

DISCUSIÓN

En el presente estudio se buscó identificar el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Sergio E. Bernales (HSEB). Cabe señalar que a nivel nacional e internacional hay estudios que hacen referencia al grado de calidad y satisfacción del usuario de los diversos servicios de salud. No obstante el enfoque de nuestro estudio es la percepción de los usuarios del SIS sobre el servicio de salud recibido en su condición de asegurado. De los cuales no hay estudios a la fecha.

De las características sociodemográficas de nuestra población en estudio tenemos que la mayoría son del rango de edad de 26-60 años 68%, de género femenino en un 78.4%, de estado civil conviviente 41.2%, el grado de instrucción de secundaria 63.4% y de ocupación ama de casa 60.8%, muy similares a los reportados en el Informe Final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2015 del INEI (IFENSUS - 2015)⁽²⁷⁾ en donde se obtuvieron que el rango de edad más frecuente es de 25-64 años 67.92, el género femenino con 62.3%, grado de instrucción de secundaria 50.5% y el Informe de Encuestas de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB SERVQUAL 2016 donde se obtuvo que el género más frecuente fue el femenino 67.9%. y el nivel de estudio el de secundaria 59.9%.

Respecto a los resultados del nivel de satisfacción del usuario del SIS en el HSEB con referencia a la cobertura, tenemos un alto nivel de insatisfacción sobre la cobertura de medicamentos, teniéndose un 49.5% de insatisfechos y 33.5% de

medianamente insatisfechos; esto debido a la falta de medicamentos, de los que se logra conseguir son los más básicos y los de menor costo. En el IFENSUS – 2015 a la consulta a los usuarios de oficinas de seguros según el tipo de problemas con la atención en el SIS se aprecia que el problema que se presenta con mayor frecuencia es la falta de medicamentos con un 48.2%. Siendo esto un gran inconveniente para el logro de los objetivos del SIS ya que genera gasto de bolsillo en la mayoría de los casos o el abandono del tratamiento, lo que se refleja en el resultado del IFENSUS – 2015 de los usuarios de farmacias y boticas que muestran la receta médica al comprar los medicamentos el 78.2% son asegurados. Sin embargo el usuario del SIS en el HSEB manifiesta un nivel de satisfacción positiva en las dimensiones de cobertura de los exámenes auxiliares y consultas.

La calidad de la atención es uno de los puntos más evaluados en los estudios de satisfacción de usuarios, en el presente estudio el usuario al ser asegurado y no pagar directamente por el servicio recibido su percepción se puede ver influenciada en cierta medida por esta condición lo que visualizamos en los resultados obtenidos, en referencia al trato recibido por el personal médico se tuvo: satisfecho 71.6% y medianamente satisfecho 22.2% haciendo un 93.9% de usuarios con algún grado de satisfacción por el trato recibido, en el caso del personal de enfermería 82.9% de usuarios refirió algún grado de satisfacción, 79.9% para el personal técnico y 70.1% para el personal administrativo. Como vemos todos tienen una alta calificación a diferencia en los encontrados en los estudios como el IFENSUS – 2015 donde en referencia del trato del personal médico tiene igual una alta calificación llegando a 89.9% de satisfechos por la amabilidad y cortesía, sin embargo por la atención del

personal no médico solo un 44.5% está satisfecho, y en el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual 2013 realizado en el Hospital de San Juan de Lurigancho se muestra un nivel de insatisfacción 56.67% a la pregunta si el médico que le atendió le inspira confianza y un 69% de insatisfacción a la consulta sobre el trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de consulta externa. Sin embargo los estudios realizados a otras instituciones de seguridad social los resultados fueron similares, como el obtenido en el estudio de Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León de México donde el 88.6% manifestó tener algún grado de satisfacción con el trato recibido por el personal médico y el 90.6% tiene algún grado de satisfacción por el trato recibido por el personal no médico.

En los resultados referentes a los trámites administrativos realizados por los usuarios del SIS en nuestro estudio refleja un nivel de insatisfacción del 22.7% y medianamente insatisfecho del 34% debido principalmente a las largas colas que se realizan desde muy temprano y al desorden en las disposición de los módulos de atención lo cual son muy cambiantes lo cual genera una gran pérdida de tiempo, resultados similares encontrados en el Informe de Encuestas de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB SERVQUAL 2016 en la capacidad de respuesta P6 sobre la la atención en caja o módulo del SIS fue rápida se obtuvo un nivel de insatisfacción de 69.66%. y en el IFENSUS – 2015 donde la dificultad más resaltante fue la demora en la atención de los tramites con un 55.8%. A diferencia de los resultados obtenidos a la consulta de la sencillez de los tramites del SIS los usuarios manifestaron que están satisfechos en un 30.41% e insatisfechos solo 9.8%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

1.- Las características sociodemográficas de la población en estudio fueron el 35.6% se encuentra comprendido en el rango de edad de 41 – 60 años; el sexo femenino con un 78.4%; el estado civil más frecuente fue el de conviviente con un 41.2%; el grado de instrucción alcanzado predominante fue el nivel de secundaria completa con un 40.7% y el 60.8% tuvieron como ocupación el de ama de casa.

2.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a la cobertura se midió en tres dimensiones: por la cobertura de medicamentos se encontró que el 49.5% insatisfecho y el 33.5% medianamente insatisfecho, haciendo un 83% de los usuarios del SIS en el HSEB con algún grado de insatisfacción; por la cobertura de exámenes auxiliares se encontró 69.6% satisfecho y por la cobertura de las consultas se encontró 75.8% satisfecho.

3.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a la calidad de atención se midió en cuatro dimensiones: por el trato recibido por personal médico se encontró un nivel de satisfacción de 71.6%; por personal de enfermería 58.2% de satisfechos, por el personal técnico 45.9% de satisfechos y por el personal administrativo 45.9% de satisfechos, pero a su vez el personal administrativo obtuvo el más alto porcentaje de insatisfechos que fue de 13.9%.

4.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a los trámites realizados en el SIS se midió en dos dimensiones: por los

trámites realizados se encontró que el 34.02% se encuentra medianamente insatisfecho y un 22.68% insatisfecho, por lo que se tiene un 56.7% con algún grado de insatisfacción debido al tiempo en colas y desordenes en la organización de la atención, por la sencillez de los tramites del SIS se encontró que un 42.78% se encuentra medianamente satisfecho y el 30.41% satisfecho.

5.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a tener el SIS se midió en una dimensión, en la cual se encontró que el 60.3% se encuentra satisfecho y el 32% medianamente satisfecho, haciendo un total de 92.3% de usuarios con algún grado de satisfacción de tener el SIS, ya que lo consideran una gran ayuda para el acceso a la salud.

RECOMENDACIONES

1.- La atención en general en los servicios de salud de salud deben de procurar ser igual para ambos sexos, mejorando con campañas de difusión y sensibilización en la atención; implementando módulos de orientación donde se informen de los procesos de atención.

2.- Mejorar el sistema de abastecimiento de farmacias, contando con un informe real de los requerimientos de medicamentos y realizándose el pedido a nivel central en forma oportuna para evitar el desabastecimiento. Optimizar el uso de los exámenes auxiliares mediante factibilidad y derivación de estos a los establecimientos de atención primaria.

3.- Promover la buena relación médico – paciente, lo cual debe empezar desde las aulas universitarias enfocados en la ética profesional, Sensibilizar a todo el

personal de salud mediante cursos de satisfacción del usuario para el logro de una atención con calidad y calidez.

4.- Reducir las transacciones documentarias mediante registro y generación de nuevos servicios en el lugar de la atención (consultorio, laboratorio, farmacia, hospitalización, etc.), evitándose de esta manera las colas y el tránsito de modulo en modulo.

5.- El SIS es un gran beneficio para la población pero falta aún mejorar su sistema de tamizaje y depuración de los afiliados, lo que ayudaría a optimizar los recursos disponibles y el acceso a la salud de las personas más pobres y vulnerables.

Referencias Bibliográficas

- Alva E., Barrera K. y Chucos Y. (2002) *“Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención que se brinda en La Posta Naval de Ventanilla”*. UPCH.Lima. Perú. 2002. Recuperado de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2466/1/Bustamante_Vil_catoma_Rosa_Miriam_2012.pdf
- Arroyo Castañeda, Jenny (2014) *“Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios de Consulta Externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca - Huancayo en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre Del 2014”*. Recuperado de:
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banegas Cardero J.(2014) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales. MEDISAN. 18(7):942-947. Recuperado de:*
https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009
- Bustamante P, Avendano D, Camacho B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M, et al. (2013) *Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de Urgencias Hospitalario y sus factores asociados”*. *Emergencias* 25:171-176. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4268631>

Calculadora para obtener el tamaño de una muestra - Departamento de sistemas informáticos integrales de la facultad de Medicina - Universidad Nacional del Nordeste - Argentina. *Recuperado de:*

<http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>

Casalino G. (2008) “*Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima mediante la encuesta Servqual*” *Rev. Soc. Perú Med. Interna*; vol. 21(4). Pp 143-152.

Recuperado de:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>

Castro J. (2009) “*Hacia el Aseguramiento universal en Salud en el Perú. Simposio*”: *Aseguramiento Universal. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*; 26(2):232-35. *Recuperado de:*

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a16v26n2>

Caycho Martínez, Juan (2012) “*Caracterización de los Usuarios del Servicio de Salud del Hospital Regional de Ayacucho, 2009*” *recuperado de:*

<http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/7914>

Colunga C, López M, Aguayo G, Canales J. (2007) “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario con Cita Previa en Medicina Familiar de Guadalajara*”. *Revista Cubana Salud Pública* 2007.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21433312>

Definiciones Censales Básicas - Última revisión (Diciembre 2016).

Recuperado

de:

<http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/Docs/Glosario.pdf>.

Espinoza J. (2004) “*Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud José Leonardo Ortiz*”, Chiclayo. Recuperado de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2466/1/Bustamante_Vilcatoma_Rosa_Miriam_2012.pdf

Fernández E. (2003) “*Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Consultorios Externos del Hospital Militar Geriátrico*”. UPCH. Lima. Perú. 2003. Recuperado de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1818>

García M. (2008) “*Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco*” *Rev. Calidad y Gestión en Servicios de Salud*. Recuperado de:
<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199>

Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud (2011) “*Evaluación del Efecto del Seguro Integral de salud en los Indicadores de Salud Pública y Gasto de Bolsillo periodo 2002-2009*”. Recuperado de:
http://www.sis.gob.pe/Portal/publicaciones/Consolidado_Informe_2002-2009_07_02_2011.pdf

Glosario de Calidad en Salud (2016) - Última revisión (Diciembre).
Recuperado de: <http://www.bvs.org.ar/pdf/calidadensalud.pdf>.

Glosario de Promoción de la salud: parte I - Última revisión (Diciembre 2016).
Recuperado de:
<http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/GLOSARIO%20DE%20PROMOCION%20DE%20LA%20SALUD.pdf>.

Glosario de Términos Médico – Jurídico - Última revisión (Diciembre 2016).

Recuperado de:

http://www.conamed.gob.mx/comisiones_estatales/coesamed_nayarit/publicaciones/pdf/glosario.pdf.

Gogiascoechea M, Pavón P, Blázquez M, Blázquez C (2009) “Satisfacción y Trato al usuario en un Hospital Universitario”; *Revista Médica Uv Enero - Junio. México-2009*. *Recuperado de:*

<http://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2009/muv091a.pdf>

Guzmán, J. y Vargas, J. (2013) “Modelo “Plural – Integral” de Atención Primaria a La Salud Enfocado a la Satisfacción del Usuario”. *Rev. Humanitas, 10(10), pp 149-160*. *Recuperado de:*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4348156>

Hernández R. Fernández C. Baptista P. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw – Hill Interamericana. *Recuperado de:*

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hospital Sergio E. Bernales (2017) - Oficina de estadística e informática - “*Matriz de seguimiento / evaluación a las actividades operativas del tercer trimestre, 2017*”

Hospital Sergio e. Bernales - *Oficina De Epidemiologia y Salud Ambiental*

“Análisis Situacional De Salud - 2015”. Recuperado de:

<http://www.hnseb.gob.pe/epi/descargas/2014/ASIS-2014.pdf>

Huaira J. Calderón M. (2013) Glosario de términos de la Seguridad Social.

OGR/GCAS. Seguro Social de Salud - EsSalud. Recuperado de:

http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/glosario_1213.pdf

Huamanquispes-Quintana, John et al (2014) *“Satisfacción del Usuario en La*

Consulta Externa Del Primer Nivel De Atención - Red Asistencial

Essalud Cusco - 2014”. Recuperado de:

<http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202/185>

Huerta Medina, Elizabeth (2015) *“Nivel de Satisfacción de los usuarios*

atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del

Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015” UNMSM -

2015. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf

Huiza G. (2013) *“Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de la*

Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre” –

Diciembre. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf

Ibáñez Quispe, Vladimiro et col. (2015) *“Satisfacción de Usuarios*

Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú - 2015” recuperado

de: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1624/1597>

INEI (2015) Informe Final, Encuesta Nacional de satisfacción de usuario en salud 2015. En SUSALUD -2015; P.363. *Recuperado de:*
http://inei.inei.gob.pe/inei/srienaho/Descarga/DocumentosMetodologicos/2015-112/12_Informe_Final_Ensusalud_2015.pdf

INE - Chile. Glosario de Términos de Demografía y Estadísticas Vitales Proyecciones de Población - Última revisión (Diciembre 2016).
Recuperado de: *<http://palma.ine.cl/demografia/menu/glosario.pdf>*.

Jelvez A. Riquelme J. Gómez N. (2010) “Evaluación de la Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile”.
Horizonte Empresarial N° 9-2. 2010. P.20. *Recuperado de:* *<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2032/1896>*

Mendoza Rodríguez, Ludwin (2008) “Calidad en la Atención del Control Pre Natal y Atención del Parto Institucional, en usuarias del Centro de Salud Santa Lucia de Moche Trujillo – 2008”. *Recuperado de:*
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2721>

MINSA. (2015) Informe de Evaluación Anual 2014. Seguro Integral de Salud–S.I.S. Enero 2015. *Recuperado de:*
http://www.minsa.gob.pe/sis/Informe_Final_SIS2.pdf

MINSA (2013), “Estudio de Satisfacción del Usuario Externo – Servqual. Unidad de Gestión de Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho”.
Recuperado de:

[http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion
Usuario/InformeServqual_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion%20Usuario/InformeServqual_2013.pdf)

MINSA (2016), Informe de Encuesta de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del Hospital Sergio Bernales – SERVQUAL. 2016. *Recuperado de:*

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf

Ministerio de Salud (2002). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima – Perú. *Recuperado de:*

[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-
%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf)

Morales Torres, Modesta (2004) “*Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente*” España. *Recuperado de:*

<http://eprints.uanl.mx/6416/1/1080111072.PDF>

OPS / OMS (2009) Estrategia de Cooperación Técnica Perú 2010 - 2014 Lima, Noviembre 2009. *Recuperado de:*

http://www.paho.org/per/images/stories/Acerca/resumenccs_per.pdf?ua=1

Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2003) “*Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo, México, Según opinión de los Usuarios*”: En *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2003; 13 (4): 229-238.

Recuperado de: <https://scielosp.org/pdf/rpsp/v13n4/a05v13n4.pdf>

Ponce Gómez, Judith et Col (2006) “*Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de Alta Especialidad,*

México - 2006". Recuperado de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>

Ramírez García. (2003) "*Calidad de la Atención en Salud desde la Perspectiva del usuario en el Centro Materno "Santa Lucia". Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería. Moche - Trujillo 2003.*

Ramírez T., Nájera P. y Nigenda G. (1998) "*Percepción de la Calidad de la Atención de Servicios de Salud en México: Perspectiva de los Usuarios. En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998.* Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

Ramírez-Sánchez, Teresita et Col. (1998) "*Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva De Los Usuarios*". Recuperado de:
<https://scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

Ramírez N, Pimentel R. (2011) "*Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona*". *Revista Médica Dominicana*; 72(3): 127-30. Recuperado de:
https://econodistica.weebly.com/uploads/2/4/0/4/24041316/nivel_satisfacci%C3%B3n_usuario_externo_hndm.pdf

Reyes H, Flores S, Saucedo A. (2013) "*Percepción de los Usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de Salud en*

México”. *Revista de Salud pública de México / vol. 55, suplemento 2, Pp. 100 – 105. Recuperado de:*
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-3634201300_0800005

Ríos A. Barreto 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*”. Trabajo de investigación. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Colombia, 68 – 69. Recuperado de:
<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

Rojas E. (2004) “*Satisfacción del Usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque*”. Recuperado de:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea_j.pdf

Romero Ameri, Liliam Claudia (2008) “*Percepción del Paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2008*”. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf

Seclén J, Darras C. (2005) “*Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú,*

2000”. *Anales de la Facultad de Medicina UNMSM. ISSN 1025 – 5583. Pp: 127 – 141. Recuperado de:*
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361>

Sánchez L. (2012) “*Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León México*”, *Octubre 2012. Recuperado de:*
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Soleimanpour H, Gholipouri Ch, Salarilak S, Raoufi P, Gholi R, Jafari A, et al.(2011) “*Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran*”. *Int J Emerg Med; 4(2): 1-7. Recuperado de:*
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21407998>

Tinoco Begazo, Miguel (2015) “*Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre - Diciembre 2015*”. *Recuperado de:*
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf

Urquiaga D. (2002) “*Medición de la Calidad de Servicio al Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada - Red de Salud II, Cajamarca*”. *UPCH. Lima. Perú. 2002. Recuperado de:*
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf

USAID. (2009) *Financiamiento del Aseguramiento Universal en Salud:*

Experiencias internacionales y elementos de decisión para el Perú. Agosto

2009. Recuperado de:

http://www.sis.gob.pe/Portal/publicaciones/Experiencias_internacionales_Financiamiento.pdf

Vilchez Zuta, Marysabel(2014) “*Calidad de Atención de los Profesionales de Enfermería, desde la Perspectiva del usuario Asegurado*” - Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote - 2014. Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-salud/article/view/264>

Wilson L, Velásquez A, Ponce c. (2009) “*La Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú: Análisis de Beneficios y Sistematización del Proceso desde su Concepción hasta su Promulgación*”, Simposio: *Aseguramiento Universal Rev. Peru Med. Exp. Salud Publica*; 26(2): 207-17. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2>

ANEXOS



ANEXO 1 INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

ENCUESTA SOBRE LA “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. JUNIO - DICIEMBRE 2017”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE MEDICO CIRUJANO

I.- DATOS GENERALES

1.- Edad

2.- Sexo

F	M
---	---

3.- Estado civil

Soltero(a)	
Casado(a)	
Conviviente	
Separado(a)	
Viudo(a)	

4.- Grado de Instrucción

Sin Instrucción	
Primaria Incompleta	
Primaria completa	
Secundaria incompleta	
Secundaria completa	
Sup. Técnico incompleto	
Sup. Técnico completo	
Sup. Universitario Inc.	
Sup. Universitario compl.	

5.- Ocupación

Ama de casa	
Estudiante	
Comerciante	
Empleado	
Obrero	
Otro	

II.- SATISFACCIÓN SOBRE LA COBERTURA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

6.- Que tan satisfecho está en referencia a los medicamentos

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

7.- Que tan satisfecho está en referencia a Los exámenes auxiliares recibidos (laboratorio e imágenes)

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

8.- Que tan satisfecho está en referencia a la cobertura de las consultas

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

III.- SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

9.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal médico

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

10.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal de

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

11.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal técnico

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? :

12.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal administrativo.

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? : _____

IV.- SATISFACCIÓN SOBRE LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS EN EL SIS.

13.- Que tan satisfecho está con de los tramites que realiza en el SIS

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? : _____

14.- Que tan satisfecho está con respecto a la sencillez de los tramites del SIS.

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

¿Por qué? : _____

V.- SATISFACCIÓN SOBRE EL USO EN GENERAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

15.- Que tan satisfecho está con tener SIS

Satisfecho	
medianamente satisfecho	
medianamente insatisfecho	
insatisfecho	

ANEXO N°2

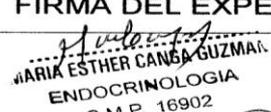
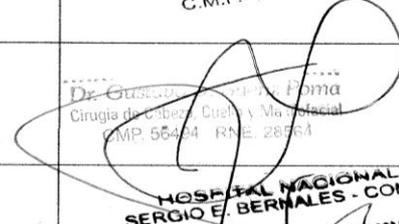
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de Tesis: “Calidad y Satisfacción Del Usuario Del Seguro Integral De Salud -
Hospital Sergio E. Bernales Junio - Diciembre 2017”

Nombre del alumno: TIMOTEO CAMARGO, Miguel Angel

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	EXPERTOS					
		A		B		C	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	El instrumento tiene estructura lógica.	✓		✓		✓	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	✓		✓		✓	
3	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓		✓		✓	
4	Los ítems permiten medir el problema de investigación.	✓		✓		✓	
5	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓		✓		✓	
6	El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓		✓		✓	
7	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.	✓		✓		✓	

TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE EXPERTOS		
	NOMBRE Y APELLIDOS	FIRMA DEL EXPERTO
A	MARIA CANGA GUZMAN	 MARIA ESTHER CANGA GUZMAN ENDOCRINOLOGIA C.M.P. 16902
B	Carlos Jey Roca	 Dr. Gustavo Jey Roca Cirujía de Cabeza, Cuello y Vía Facial C.M.P. 56494 R.N.E. 28564
C	Carlos Bocanegra	 HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES - COMAS DR. CARLOS BOCANEGRA V. C.M.P. 10784 R.N.E. 3952 JEFE DEL SERVIDO DE UROLOGIA

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO

El instrumento diseñado se ha sometido a un análisis estadístico. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se esperan que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Valores más altos del alfa de Cronbach indican una mayor consistencia interna. Un valor de referencia histórico de 0.7 se utiliza comúnmente para indicar que al menos algunos de los elementos miden el mismo constructo. Sin embargo, los valores de referencia por lo general dependen de los valores estándar del área en cuestión y del número de elementos.⁽²²⁾

Para este análisis se ha utilizado un piloto de 20 encuestas. Obteniéndose los siguientes resultados:

TABLA A

Análisis de varianza

Estadísticos

	Varianza
Preg. 6	1.103
Preg. 7	.253
Preg. 8	.274
Preg. 9	.274
Preg. 10	.787
Preg. 11	.747
Preg. 12	1.208
Preg. 13	.724
Preg. 14	.976
Preg. 15	.682
suma	28.211

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

TABLA B

Estadística de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	10

K	10
suma Vi	7.026
vt	28
Alfa	0.83437446

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

En conclusión al obtener un Alfa de Cronbach con valor de 0.8343 podemos decir que nuestra encuesta es fiable y se procede a ejecutar en la muestra.

TABLA C

Estadística Total de Elementos

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg. 6	15.05	22.471	.466	.828
Preg. 7	16.60	26.674	.247	.839
Preg. 8	16.80	24.695	.624	.817
Preg. 9	16.80	27.642	.054	.850
Preg. 10	16.45	21.945	.659	.805
Preg. 11	16.30	21.379	.761	.795
Preg. 12	15.55	20.471	.657	.805
Preg. 13	15.75	21.566	.749	.796
Preg. 14	16.15	23.608	.378	.837
Preg. 15	16.55	22.261	.676	.804

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

GRAFICO A

ESQUEMA GRÁFICO DEL ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach



ANEXO 4

PLANO DE ACCESO Y UBICACIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES



Fuente: Guía de calles de Lima y Callao