



Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE EN FEBRERO DEL 2020

Líneas de Investigación: Salud Pública

Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR:

Garibay Arca, Pánfilo David

ASESOR:

Mg. Gonzales Toribio Jesús Ángel

JURADO:

Dr. José Alberto Javier Tantalean Da Fieno

Mg. Víctor Godofredo Alta Osorio

Dr. José María Alvizuri Escobedo

Lima, Perú

2020

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres y hermanos.

Agradecimiento

A mis padres por apoyarme en todo momento y a mis hermanos por confiar en mí.

ÍNDICE

Resumen.....	6
Abstract	7
I. Introducción	8
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.2 Antecedentes.....	11
1.3 Objetivos	12
<i>1.3.1 Obejtivo General</i>	12
<i>1.3.2 Obejtivos Específicos</i>	12
1.4 Justificación.....	13
1.5 Hipótesis.....	13
II. Marco Teórico.....	14
2.1 Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación	14
<i>2.1.1. Calidad en los Servicios de Salud</i>	15
<i>2.1.2. Medida de la Calidad de los Servicios de Salud</i>	16
III. Método	17
3.1 Tipo de Investigación.....	17
3.2 Ambito Temporal y Espacial.....	17
3.3 Variables.....	18
3.4 Población y Muestra	20
<i>3.4.1 Diseño de la Muestra</i>	20

3.5 Instrumentos	22
3.6 Procedimientos	22
3.7 Análisis estadístico de los datos	23
3.8 Consideraciones Éticas.....	24
IV. Resultados.....	24
V. Discusión de Resultados	35
VI. Conclusiones.....	39
VII. Recomendaciones	40
VIII. Referencias.....	41
IX. Anexo	48
9.1 Encuesta: Datos Generales del Encuestado.....	48
9.2 Encuesta: Expectativas del Paciente	49
9.3 Encuesta: Percepciones del Paciente	50

Resumen

Objetivo: El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

Material y Método: Se trata de un estudio descriptivo, cualitativo, observacional y transversal. Los resultados se obtuvieron utilizando el cuestionario SERVQUAL Modificado de “La Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. La selección de la muestra fue por conveniencia y estuvo constituida por 84 personas (usuarios y acompañantes). Se procesaron los datos una vez obtenidos los resultados.

Resultados: Se obtuvo que la insatisfacción del total de muestra atendida en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia fue del 64,85%. En las dimensiones de “Capacidad de Respuesta” se obtuvo un 71,61% de insatisfacción, en “Fiabilidad se obtuvo un 72,05% de insatisfacción y en “Aspectos Tangibles” se determinó un nivel de insatisfacción del 76,45%; se obtuvo un porcentaje menor en las dimensiones de “seguridad” con un 53,45% y en “empatía” con un 53,18%.

Conclusiones: Según este estudio realizado se concluye que la insatisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del “Hospital Nacional Hipólito Unanue” fue del 64,85%, y que las situaciones con mayor insatisfacción fueron las señales para orientar a los pacientes, la atención en caja y los materiales con los que se atendía a los pacientes.

Palabras clave: Paciente, SERVQUAL Modificado, Ginecología y Obstetricia.

Abstract

Objective: The objective of this research is to determine the level of satisfaction of users attended in the outpatient gynecology and obstetrics offices of the Hospital Nacional Hipólito Unanue in February 2020.

Material and Method: This is a descriptive, qualitative, observational and cross-sectional study. The results were obtained using the modified SERVQUAL questionnaire from "The Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Health Establishments and Medical Support Services". The selection of the sample was for convenience and consisted of 84 people (users and companions). The data were processed once the results were obtained.

Results: It was obtained that the dissatisfaction of the total sample attended in the outpatient gynecology and obstetrics offices was 64.85%. In the dimensions of "Responsiveness", a 71.61% dissatisfaction was obtained, in "Reliability, a 72.05% dissatisfaction was obtained and in "Tangible Aspects" a level of dissatisfaction of 76.45% was determined; a lower percentage was obtained in the dimensions of "security" with 53.45% and in "empathy" with 53.18%.

Conclusions: According to this study carried out, it is concluded that the dissatisfaction of the users attended in the external gynecology and obstetrics offices of the "Hospital Nacional Hipólito Unanue" was 64.85%, and that the situations with the greatest dissatisfaction were the signals to guide patients. the patients, the care in the box and the materials with which the patients were attended.

Keywords: Patient, Modified SERVQUAL, Gynecology and Obstetrics.

I. Introducción

En la 71° Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas llevada a cabo del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019 se plantea “La Estrategia y Plan de Acción para Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de Servicios de Salud 2020-2025”; en ella se hace mención de la definición de calidad de la atención en la prestación de servicios de salud como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos esenciales de su definición. (OPS y OMS, 2019). En cuanto a calidad en la prestación de servicios de salud, cuando estas presentan problemas, van a constituir barreras que impiden el acceso integral de salud afectando a las comunidades, familias y personas; en especial a las que están en una situación vulnerable.

En el año 2006 el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; cuya finalidad es contribuir a la mejora en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención en salud. (MINSA, 2009).

Mediante estas directrices lo que se busca es que en los servicios de salud se exprese un desempeño eficaz, humano y ético de los diversos proveedores, que se disponga de adecuada tecnología, recursos y un adecuado diseño de procesos para la atención. Todas estas Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud deben ser cumplidas obligatoriamente por las autoridades sanitarias a nivel nacional tanto por organizaciones proveedoras de atención de salud pública, privada y mixta del país.

Si bien es cierto en estas Políticas Nacionales de Calidad en Salud tienen como Visión que la sociedad peruana para el 2020 gozara de un sistema de salud que brindara atención segura y efectiva; informada y consentida; equitativa e integral; respetuosa del derecho e igualdad de la persona; que sean sensibles al enfoque de género, etapas de la vida e interculturalidad y que se oriente a lograr un mejor salud mental, física y social (MINSA, 2009).

Al día de hoy en el 2020 ¿realmente se habrán logrado alcanzar estos estándares de calidad en salud que se habían propuesto como meta para el presente año dentro de nuestra sociedad? En el presente estudio intento averiguar si se ha logrado estas metas, para ello tomo como referencia el estudio “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados” publicada en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública donde concluye que tras un estudio analítico transversal donde incluyó un total de 14 206 adultos atendidos en establecimientos del MINSA que el 74,3% reportó una satisfacción con el servicio que recibió, Hernández et al.(2019).

Sin embargo en el 2017 se presenta el informe de “Encuesta de Satisfacción Aplicada a los Usuarios Externos de los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos” llevada a cabo por la oficina de Gestión de Calidad del Hospital Santa Rosa, llevada a cabo durante el primer semestre del 2017, el cuál nos arroja resultados contradictorios con porcentajes de insatisfacción que iban desde el 57,14% cuando se le preguntaba si su médico lo había atendido a la hora programada, hasta porcentajes de insatisfacción del 76,53% cuando se le preguntaba al usuario si el personal de

informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los trámites para su atención en consulta externa, Leyton et al. (2017).

En estudios antes mencionados y en otros que se utilizaron como referencias para este estudio, se utilizó la encuesta “Servqual modificada” propuesta por el Ministerio de Salud, en ella se evalúan las expectativas del paciente antes de ser atendido y luego, después de ser atendido, se vuelve a interrogar al paciente para establecer si el servicio que recibió estuvo a la altura de sus expectativas, midiendo la brecha que hay entre lo que esperaba y lo real, en esto se basa el método Servqual. (Lazo y Santivañez, 2018).

La finalidad de este estudio es dar un alcance de la situación actual de la calidad de atención en salud que se brinda en establecimientos reconocidos a nivel nacional como lo es el Hospital Nacional Hipólito Unanue en sus consultorios externos de Ginecología y Obstetricia por ser servicios de gran afluencia de pacientes y en dónde por experiencia propia pude observar insatisfacción con respecto a la atención que recibían.

1.1 Descripción y formulación del problema

La atención médica que brinda el Hospital Nacional Hipólito Unanue es la de un nosocomio de tercer nivel de atención la cual esta fundamentada en acciones brindadas a las personas afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS) como a no asegurados, ya sea pacientes ambulatorios u hospitalizados. Uno de los principales servicios que recibe mayor afluencia de pacientes son los consultorios de Ginecología y Obstetricia por lo que veo la necesidad de determinar en qué medida este servicio está satisfaciendo las necesidades de sus usuarios.

1.2 Antecedentes

Piedra y Lipa (2018) realizan un estudio descriptivo, transversal y correlacional donde buscan determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el topico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II en Vitarte; donde obtienen como resultado un grado de satisfacción del 85,5% en al atención que recibieron siendo la dimención empatía la que tuvo mayor influencia.

Hernandez et al. (2019) realizaron un estudio para determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) para ello utilizaron los datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) del 2018; teniendo como resultado que de una población de estudio de 14 206 usuarios adultos, el 74,3% reportó una satisfacción con el servicio que recibió calificandolo como “bueno o muy bueno”.

Julcamoro y Terán (2017) refieren en su estudio de tipo descriptivo, transversal y analítico el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el 2017, con una población total de 374 usuarios de los cuales el 66, 63% referían una insatisfacción en la atención recibida en la dimensión fiabilidad, 75,40% en capacidad de respuesta, 62,50% en seguridad y 74, 90% en empatía. En este estudio utilizaron el instrumento SERVQUAL modificado.

Cabrera (2016) realiza un estudio descriptivo donde analiza el Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo donde selecciona una muestra de 176 pacienctes y utiliza la encuesta SERVQUAL modificada, dondo concluye que el porcentaje de insatisfacción

global fue del 47, 8% no encontrándose asociación directa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

INEI (2016) realiza la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud por tercera vez en años consecutivos donde los resultados en los años 2014 al 2016, el nivel de satisfacción general de los usuarios en consulta externa fue del 73,9% observándose un incremento de 3,8% (70,1%) en relación al año 2014. Además encontraron que los pacientes atendidos en el MINSA el 66,7% estaba satisfecho con la atención recibida, en EsSalud el 74,9%, en las FFAA y la PNP el 80,9% y en las Clínicas Privadas el 89,7% de los usuarios quedaron satisfechos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción global de los pacientes atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer el grado de satisfacción para la clase fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.
- Saber el grado de satisfacción para la clase seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

- Conocer el grado de satisfacción para la clase capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.
- Definir el grado de satisfacción para la clase aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.
- Determinar el grado de satisfacción de la clase empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

1.4 Justificación

Como mencioné en líneas anteriores, el Ministerio de Salud (MINSA) viene realizando varias iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención en salud de la población, para ellos se basa en la satisfacción del usuario ya que ha venido cobrando mayor atención en la Salud Pública como uno de los ejes de evaluación de los servicios de Salud. La satisfacción del usuario es un fenómeno relativo que se evalúa sobre la base de las experiencias, expectativas y necesidades percibidas. Los factores tanto médicos como los no médicos influyen en las puntuaciones de satisfacción del paciente. En este presente estudio busco determinar los niveles percibidos de satisfacción de los usuarios con servicios de salud y compara los resultados con la literatura publicada en esta área y en la cual hay varios resultados contradictorios.

1.5 Hipótesis

Este estudio tiene un diseño de trabajo de tipo descriptivo, por consiguiente, fue innecesaria la formulación de una hipótesis.

II. Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación

La mejora en la calidad de atención en salud a los usuarios y en general la prestación de servicios sanitarios permite a la gestión hospitalaria que el hospital se diferencie de otros nosocomios, mejorando la competencia y aumentando una posición favorable en la práctica competitiva. Debemos caracterizar la calidad percibida como un procedimiento de evaluación, donde el usuario compara sus expectativas con sus observaciones del servicio recibido. La calidad del servicio de atención médica es la disparidad entre las percepciones de los clientes y las expectativas que tenían respecto a la atención que recibieron; por este motivo, en el ámbito sanitario, los pacientes son el capital del hospital, para poder satisfacer y sostener a los clientes, la calidad en la prestación de servicios médicos resulta el día de hoy razonablemente imperativo.

Los hospitales del sector público funcionan bajo las políticas gubernamentales porque el gobierno es quien las financia, mientras que las organizaciones del sector privado se establecen como organizaciones empresariales que podrían brindar atención y servicios más efectivos a sus clientes. Los pacientes del hospital privado requieren pagar más dinero para obtener la calidad de servicio deseada. En la actualidad para cubrir las demandas de un paciente se requieren detalles exactos y completos antes de utilizar cualquier tipo de servicio por parte de una organización sanitaria.

Los pacientes se han vuelto más inquisitivos y esperan servicios suplementarios para obtener la calidad de los servicios más allá de sus expectativas, porque están pagando más dinero para los tratamientos, y simplemente cualquier aparición de insatisfacción tiende a obligarlos a avanzar hacia otros competidores. Sin embargo, la calidad de la

prestación del servicio se considera un factor fundamental que garantiza la satisfacción general del paciente hacia los hospitales. Se ha sugerido que los médicos y el personal del hospital (médico o no médico) deben centrarse en la dirección para mejorar, así como en mejorar la calidad de la prestación del servicio, Manzoor et al. (2019).

2.1.1. Calidad en los Servicios de Salud

La calidad del servicio de salud se centra en la suma total de personas, acciones, procesos, y ambiente en el que se presta el servicio. Esto incluye todo lo que está dentro el control del proveedor de atención médica para influir en los componentes específicos de la asistencia sanitaria. Los servicios a menudo se evalúan y pueden agruparse en subgrupos como: aspectos institucionales; interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica; capacidad de respuesta, seguridad y comunicación; ajustes y apariencia del centro de salud; infraestructura y organización. Esto indica que en diferentes entornos se ha evaluado diferentes aspectos de la calidad del servicio de salud (Birhanu et al., 2012; Elleuch, 2008).

Parasuraman et al., (1985) identificaron dimensiones de la calidad del servicio en cinco amplias dimensiones: Tangible, Fiabilidad, Sensibilidad, Garantía y Empatía. Los aspectos tangibles incluyen la apariencia física del lugar de prestación de servicios que cubre las instalaciones, equipos y personal. La confiabilidad es la medida en que el proveedor de servicios cumple las promesas hechas con respecto a diferentes aspectos de la prestación del servicio. La capacidad de respuesta es la disposición y rapidez de los empleados para responder a necesidades de los clientes. La garantía es el nivel de confianza del usuario hacia el servicio que recibe y en qué medida las acciones de los empleados

inspiran esa confianza. La empatía es la disposición de la empresa para brindar a cada cliente una atención personalizada.

2.1.2. Medida de la Calidad de los Servicios de Salud

Parasuraman, et al., (1985) desarrollaron un modelo estandarizado para evaluar dimensiones identificadas de la calidad de un servicio. Este modelo llamado SERVQUAL fue revisado para producir el SERVQUAL modificado. El instrumento SERVQUAL es dividido en cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para cada una de las dimensiones hay un conjunto de cuatro o cinco aspectos de la calidad del servicio que llevan a un total de veintidós (22) elementos que se miden utilizando una Escala de Likert de siete puntos que va de 1 (muy en desacuerdo) a 7 (muy de acuerdo). Este instrumento mide tanto las expectativas del usuario con respecto a esas dimensiones como el nivel de satisfacción y luego se puede evaluar la diferencia que hay entre ambos.

Este cuestionario tiene 22 preguntas sobre Expectativas y 22 preguntas sobre percepción que examinan cinco ámbitos de la satisfacción de la siguiente forma:

- **Ámbito Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Capacidad del personal lograr eficazmente con el servicio ofertado.
- **Ámbito Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Presteza para atender a los pacientes e implementar un servicio eficaz, oportuno y raudo con calidad.
- **Ámbito Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Valora cuanta confianza ocasiona el comportamiento del personal asistencial.
- **Ámbito Empatía (Preguntas del 14 al 18):** Es la capacidad para sentir, comprender y repartir con otra persona comprendiendo apropiadamente las necesidades del otro.

- **Ámbito Aspectos Palpables (Preguntas del 19 al 22):** Son todas las dimensiones físicas de la institución como los complejos físicos, los ambientes en común, la limpieza de los materiales, los equipos y la comodidad de los lugares.

III. Método

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo porque calcula parámetros en la población de estudio, observacional porque no existe intervención directa, cualitativo porque la interpretación de la información es no estandarizada y de corte transversal porque las variables son medidas en una sola ocasión.

3.2 Ambito Temporal y Espacial

El presente trabajo se desarrolló en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

3.3 Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables sociodemográficas del estudio

Variable	Definición de operaciones	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Categorías o valores	Instrumento y procedimientos de medición
Condición encuestado	Condición del paciente o acompañante que accede al cuestionario	Cualitativa	Según pacientes y acompañantes encuestados	Proporción	Nominal	Usuario Acompañante	Instrumento: “Encuesta SERVQUAL modificada” de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.
Edad	Tiempo de vida expresado en años cumplidos.	Cuantitativa	Según grupo etario	Años	Ordinal	18-35 años 36-64 años Mayor de 65 años	
Sexo	Condición orgánica del sexo biológico.	Cualitativa	Según proceso biológico	Proporción	Nominal	Masculino Femenino	
Nivel de estudio	El nivel de estudios logrados por el paciente.	Cualitativa	Según el grado de estudios logrados	Proporción	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	
Tipo de seguro	El seguro del paciente con el cual es atendido en los consultorios de Ginecología y Obstetricia.	Cualitativa	Según el tipo de seguro	Proporción	Nominal	SIS SOAT Ninguno Otro	
Tipo de usuario	Paciente atendido en los consultorios de Ginecología y Obstetricia por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Cualitativa	Según al número de atenciones	Proporción	Nominal	Nuevo Continuador	

Fuente (MINSA, 2011).

Tabla 2

Operacionalización de variables: Encuesta SERVQUAL modificada

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categorías o valores	Instrumentos y procedimientos de medición
Grado de satisfacción del usuario	El grado de satisfacción del paciente en el servicio consiste en la diferencia entre los deseos de los pacientes acerca del servicio y la sensación del servicio percibido. (Parasuraman et al., 1985).	Cualitativa	Fiabilidad	Ítems del 01-05	Ordinal	“Extremadamente muy satisfecho” (6,7)	Encuesta (Anexo 1) Instrumento: “SERVQUAL modificada” de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.
			Capacidad de respuesta	Ítems del 06-09		“Muy satisfecho” (5)	
			Seguridad	Ítems del 10-13		“Satisfecho” (4)	
			Empatía	Ítems del 14-18		“Muy insatisfecho” (3)	
			Aspectos tangibles	Ítems del 19-22		“Extremadamente muy insatisfecho” (1,2)	

Fuente (MINSAs, 2011).

3.4 Población y Muestra

La población que fue considerada para la elaboración esta tesis fueron los pacientes examinados en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU) durante el mes de febrero del 2020.

3.4.1 Diseño de la Muestra

a) Unidad de análisis. Pacientes que fueron examinados en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020.

b) Tamaño de muestra. La población de pacientes que fueron examinados en febrero del 2020 en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión del presente estudio los cuales fueron 673 personas según la Oficina de Estadística del HNHU; una vez obtenida esta información para saber la muestra (n) se usó la siguiente formulación:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

En donde:

n: tamaño de la muestra

Z: valor de “Z” para un intervalo de confianza de 95%: 1.96

p: proporción de pacientes externos felices estimado: 0.50

q: proporción de pacientes externos infelices estimado: 1-p: 0.50

N: Es la población de pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020: 673

E: Error estándar: 0.1

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 627}{(627-1) \times (0.1)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 84.1985$$

La muestra que se desarrollo fue de 84 pacientes atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia en febrero del 2020.

c) Tipo de muestreo

El muestreo fue deliberado y por conveniencia, este estudio se desarrolló a través de un interés para lograr muestras representativas que respresenten a los usuarios típicos mediante los criterios de inclusión y exclusión.

d) Criterios de inclusión

- Acompañantes de los pacientes que hayan sido examinados en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Los pacientes que hayan sido examinado en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Pacientes y/o acompañantes mayores o igual de 18 años.
- Pacientes y/o acompañantes que quieran participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

e) Criterios de exclusión

- Pacientes y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue que presenten alguna dificultad para rellenar el cuestionario.

- Pacientes y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue que sean familiares de algún trabajador del hospital.

3.5 Instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se empleó fue el cuestionario SERVQUAL modificada para su uso en establecimientos de salud, con el cual recolectamos información de los datos generales del paciente y datos acerca de las expectativas y percepciones frente a la atención que recibió; distribuidas en 5 dimensiones de la evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

3.6 Procedimientos

Se pidió el permiso respectivo para la realización del presente estudio a través de una carta dirigida a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

La aplicación del cuestionario se realizó a los pacientes y/o acompañantes que fueron escogidos según los criterios de inclusión y exclusión; a quienes se les explicó sobre el estudio de forma nítida y clara, cualquier cuestión que se presentó fue resuelta al instante. Para confirmar la participación en el estudio se pidió a los participantes la lectura y posterior firma en el consentimiento informado.

La aplicación del cuestionario se realizó a los pacientes o acompañantes que respondieron las 22 preguntas de “Expectativas” y 22 preguntas de “Percepciones”, repartidas en cinco criterios o ámbitos de la evaluación de la calidad, calificándolas del 1 al 7. La encuesta tuvo un promedio de duración de 15 minutos aproximadamente.

3.7 Análisis estadístico de los datos

Los datos recogidos se estudiaron en el programa Microsoft Excel 2010, el cual cuenta con validación según RM 52-2011 MINSA, donde se armó una base de datos con toda la información obtenida de las encuestas, teniendo en cuenta la valoración que se usa en la encuesta SERVQUAL modificada del 1 al 7 en sus 22 cuestiones de Expectativas y 22 cuestiones de Percepciones agrupadas en cinco ámbitos bajo los siguientes estándares descritos en la tabla:

Tabla N°3

Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVQUAL modificada.

Nivel de satisfacción	Calificación
Extremadamente muy satisfecho	6,7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2,1

Nota. Esta lámina muestra cómo se les da valores numéricos a los niveles de satisfacción de los pacientes en la encuesta SERVQUAL modificada (MINSA, 2011).

En la encuesta los resultados de la evaluación que se le da a cada pregunta del cuestionario se interpretó en función de la tabla 3 utilizando el aplicativo Microsoft Excel 2010 a través de proporciones.

Se considera como pacientes satisfechos a los valores positivos (+), que se logra por la diferencia entre las “percepciones” (P) y las “expectativas” (E), y como pacientes insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de P – E expresados en proporciones.

3.8 Consideraciones Éticas

El presente estudio fue desarrollado sin riesgo, pues no se hizo ningún tipo de intromisión o transformación de las variables analizadas como biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales a las personas que decidieron participar de la encuesta. Además, cada cuestionario es incógnito y se logró mantener la privacidad de los datos del paciente.

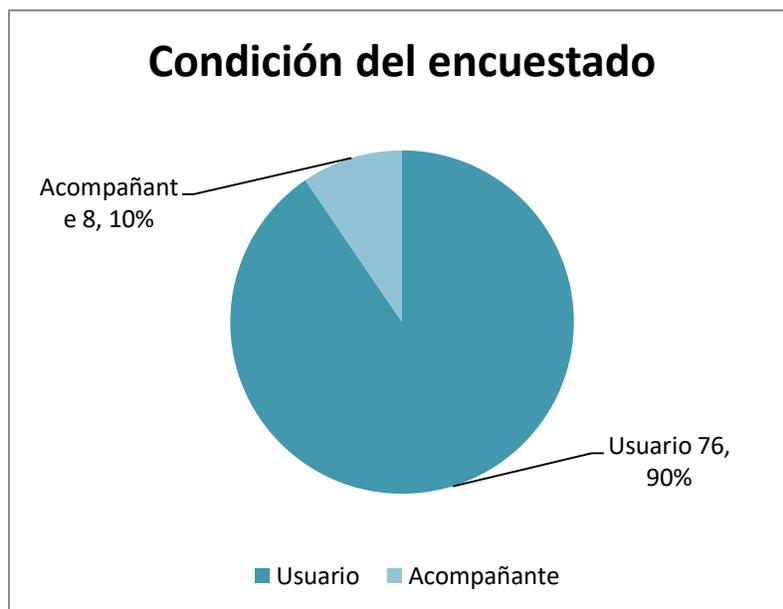
Las respuestas fueron evaluadas únicamente por el examinador y se respetó los cuatro principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia (Beauchampy Childress, 1979).

IV. Resultados

En la realización de esta tesis se utilizó como muestra un total de 84 personas que acudieron a consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el mes de febrero del 2020. Con respecto a las variables sociodemográficas el requisito del encuestado el 90,47% fueron pacientes y el 9,52% fueron acompañantes (Gráfico 1).

Gráfico 1

Condición del encuestado de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en Febrero del 2020.

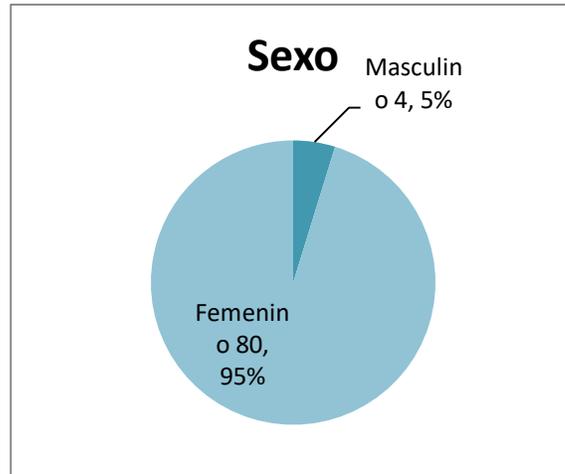


Nota: Fuente propia.

Se encontró que el porcentaje de pacientes y/o acompañantes de sexo femenino fue mayor con un 95,23%, mientras que el sexo masculino fue del 4,76% (Gráfico 2). Respecto al conjunto etario el 83,33% fueron adultos jóvenes y el 16,66% fueron adultos. Se descubrió que el grado de estudios de los examinados predomina el grado de estudios secundarios con un 47,61%, seguido del grado de estudios Superior Técnico con un 33,33%. (Gráfico 3).

Gráfico 2

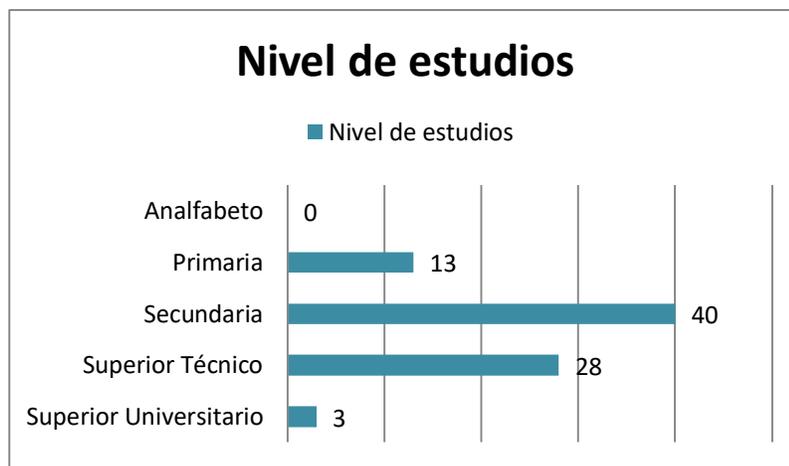
Sexo de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.



Nota. Fuente propia

Gráfico 3

Grado de estudios de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.



Nota: Fuente propia.

Se halló que el tipo de seguro con el cual son examinados los pacientes fue el Seguro de Integral de Salud (SIS) con un 78,57% seguido de los que no tenían ningún tipo de seguro con un 15,47% (Gráfico 4).

Gráfico 4

Tipo de seguro de atención de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.



Nota: Fuente propia

Respecto al tipo de paciente el mayor porcentaje fueron continuadores con un 88,09% y los pacientes nuevos fueron 11.90% (Gráfico 5).

Gráfico 5

Tipo de usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.



Nota: Fuente propia.

Tabla 4

Variables sociodemográficas de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.

Nota. Fuente propia.

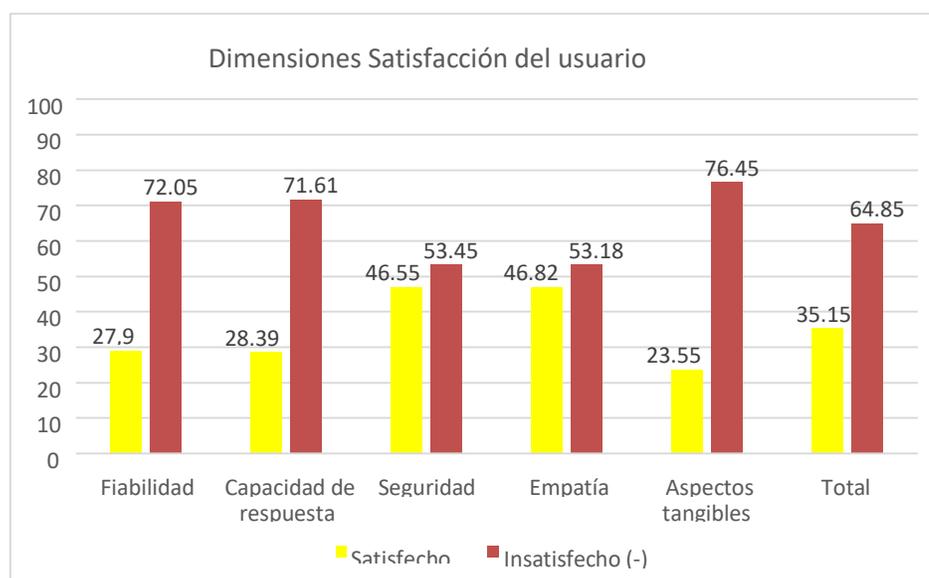
Variables Sociodemográficas		n	%
Condición del encuestado	Paciente	76	90,47
	Acompañante	8	9,52
Grupo etario	Adulto joven	70	83,33
	Adulto	14	16,66
	Adulto mayor	0	0
Sexo	Femenino	80	95,23
	Masculino	4	4,76
Nivel de estudios	Analfabeto	0	0
	Primaria	13	15,47
	Secundaria	40	47,61
	Superior Técnico	28	33,33
	Superior Universitario	3	3,57
Tipo de seguro	SIS	66	78,57
	SOAT	3	3,57
	Ninguno	13	15,47
	Otro	2	2,84
Tipo de paciente	Nuevo	10	11,90
	Continuado	74	88,09
Total		84	100

El uso de la encuesta SERVQUAL modificada permite analizar los resultados logrados desde un matiz macro sobre la calidad; así mismo, analizar por cada aspecto de los atributos que componen la calidad según esta encuesta, de tal manera que permite presentar los resultados de forma práctica y eficiente.

En los consultorios externos del servicio del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020 se demuestra que predomina en los pacientes y/o acompañantes el grado de insatisfacción con un 64,85%, siendo las magnitudes de aspectos palpables y capacidad de respuesta donde se destaca el mayor porcentaje de insatisfacción con un 76,45% y 71,61% respectivamente; mientras, en las magnitudes seguridad y empatía se presentan la mayor proporción de satisfacción con un 46,55% y 46,82% respectivamente (Gráfico 6).

Gráfico 6

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020.

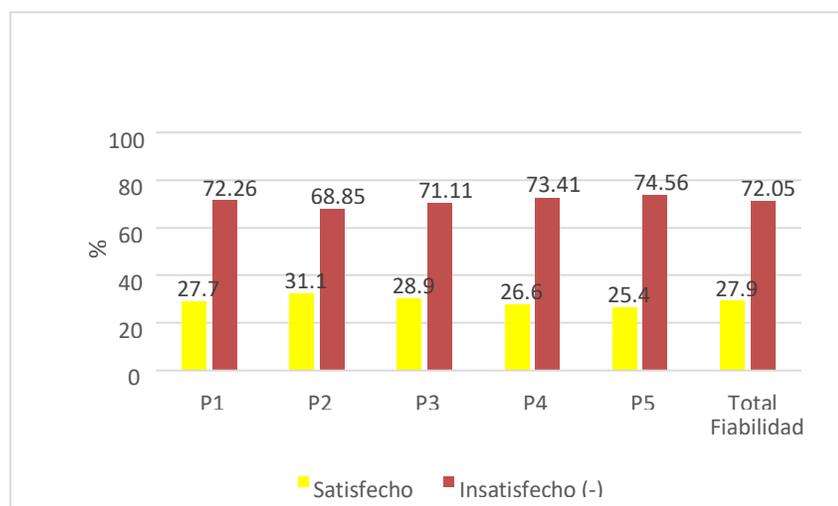


Nota. Fuente Encuesta SERVQUAL modificada desarrollada a pacientes y acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

En el “ámbito fiabilidad” se identificó un grado de insatisfacción general de un 72,05%; de las cuestiones desarrolladas en este ámbito P5 que expone “¿usted descubrió citas vacantes y las consiguió con facilidad?” es la que más grande insatisfacción muestra con un 74,56% mientras P2 que señala “¿el medico lo atendió en el horario proyectado?” presenta la mayor satisfacción con un 31,15% (Grafico 7).

Gráfico 7

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020. Encuesta SERVQUAL modificada – Dimensión Fiabilidad.

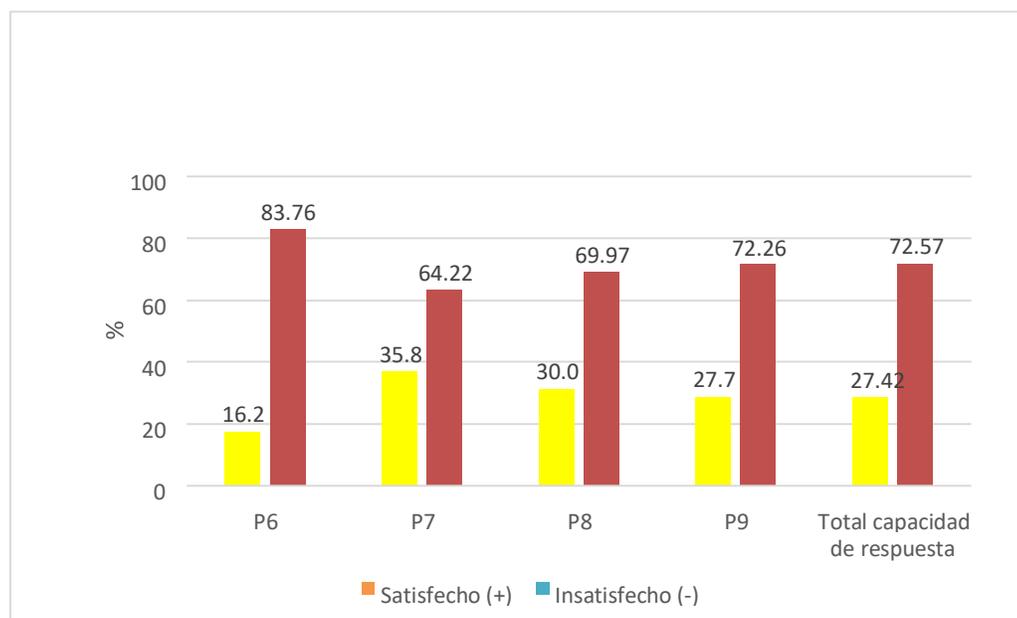


Nota: Fuente Encuesta SERVQUAL modificada para pacientes y/o acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

En el ámbito “Capacidad de Respuesta” se halló un 72,57% de insatisfacción general; de las cuestiones desarrolladas en este ámbito P6 que muestra “¿la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rauda?” demuestra mayor insatisfacción con un 83,76% mientras la P7 que muestra “¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?” muestra la mayor satisfacción con un 35,8 % (Gráfico 8).

Gráfico 8

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020 con encuesta SERVQUAL modificado – Dimensión Capacidad de respuesta.

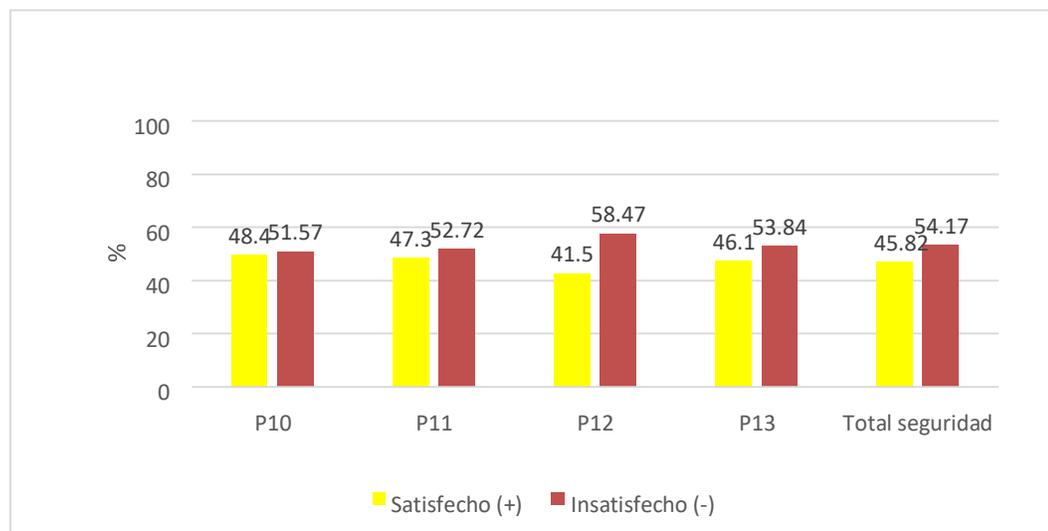


Nota: Fuente Encuesta SERVQUAL modificada para pacientes y/o acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

En el “ámbito seguridad” se identificó un 54,17% de insatisfacción general; de las cuestiones desarrolladas en este ámbito P12 que muestra “¿el médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus inquietudes o preguntas sobre su problema de salud?” nos da la mayor insatisfacción con un 58,47% mientras P10 que expone “¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?” muestra la mayor satisfacción con un 48,4% (Gráfico 9).

Gráfico 9

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020 con encuesta SERVQUAL modificada – Ámbito Seguridad.

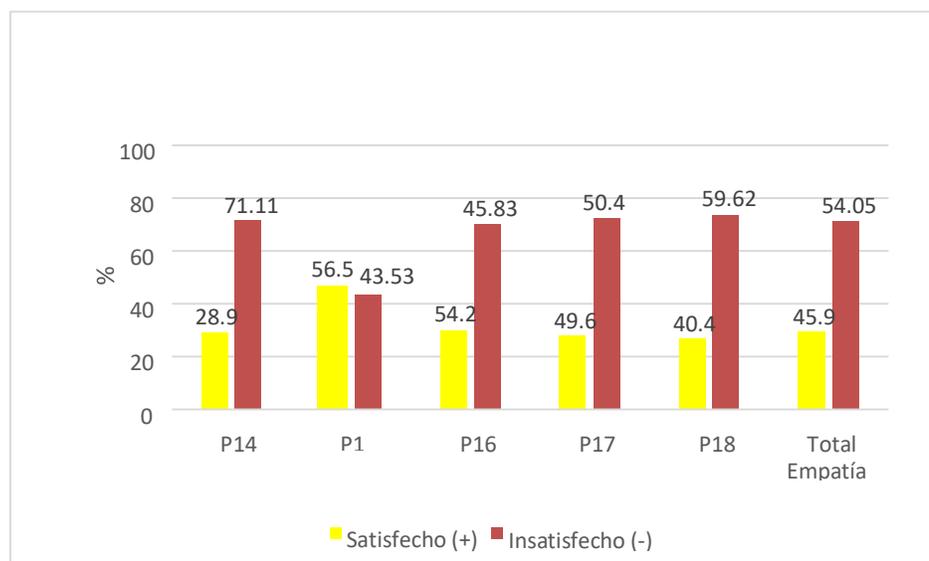


Nota: Fuente Encuesta SERVQUAL modificada para pacientes y/o acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

En la “Ámbito Empatía” se halló un 54,05% de insatisfacción; de las cuestiones desarrolladas P14 que muestra “¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?” Muestra la mayor insatisfacción con un 71,11% mientras la P15 que desarrolla “¿El médico que lo atendió mostro interés en resolver su problema de salud?” muestra la mayor satisfacción con un 56,5% (Gráfico 10).

Gráfico 10

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020 con encuesta SERVQUAL modificada – Ámbito Empatía.



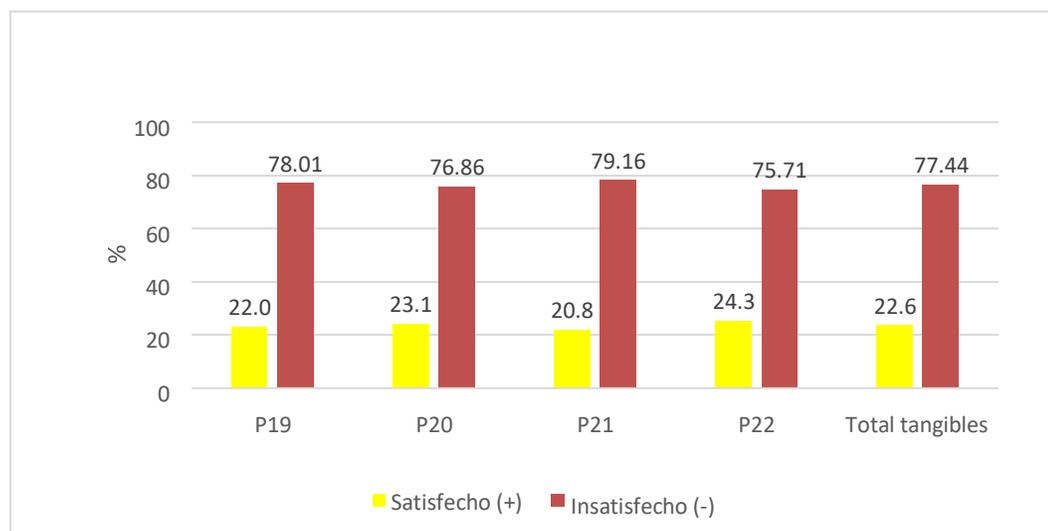
Nota: Fuente Encuesta SERVQUAL modificada para pacientes y/o acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

En el “Ámbito de aspectos palpables” se identificó un 77,44% de insatisfacción; de las cuestiones desarrolladas en este ámbito P21 que desarrolla “¿los consultorios contaron con equipos vacantes y materiales necesarios para su atención?” Presenta la proporción con

mayor insatisfacción con un 79,16% mientras P22 que desarrolla “¿el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios fueron cómodos?” Presenta el mayor porcentaje de satisfacción con un 24,3%. (Gráfico 11).

Gráfico 11

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en Febrero del 2020 con encuesta SERVQUAL modificada – Ámbito Aspectos Palpables.



Nota: Fuente Encuesta SERVQUAL modificada para pacientes y/o acompañantes de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del HNHU en febrero del 2020. Elaboración propia.

V. Discusión de Resultados

En el presente estudio fue realizado en los consultorios externos del servicio del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital del Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020, en cuanto a las variables “sociodemográficas” obtuvimos que el 95,23% de los pacientes encuestados fueron de sexo femenino como era de esperar debido a que en los consultorios de Ginecología y Obstetricia los pacientes son mayoritariamente mujeres.

Respecto al “grado de estudios” el Nivel Secundario presentó la mayor proporción con el 47,61% comparando al 30% de Piedra y Lipa, (2018) quienes en su estudio el grado Superior Técnico fue el de mayor porcentaje. En el tipo de seguro médico se determinó que el 78,57% de los pacientes se atendieron a través del Seguro Integral de Salud (SIS) que es similar comparado con el 77% de Piedra y Lipa (2018) y mayor comparado al 43,4% reportado por Julcamoro y Teran (2017).

En el presente estudio se ha identificado el grado de insatisfacción general del paciente de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el mes de febrero del 2020 fue de un 64,8% lo que marca que a nivel de gestión se tiene que destacar varios aspectos que contribuyen a este alto porcentaje. En el Perú se han ido forjando diversas obras para la valoración de los servicios de salud a través de “la calidad”; es decir, según el grado de satisfacción que se identifique se puede percibir en qué grado se tiene que equipar mecanismos de gestión para mejorar continuamente.

El grado de insatisfacción hallado en este estudio resulta mucho mayor de los encontrados en los hospitales del sector del Ministerio de Salud (MINSa), como se evidencia según Hernandez et al. (2019) en el Hospitales del MINSa donde un 74,3% dijo

que reportó una satisfacción con el servicio que recibió calificándolo como “bueno o muy bueno”.

En lo que respecta a algunos hospitales como: el Hospital Regional Docente de Cajamarca la insatisfacción que se encontró según Julcamoro y Terán (2017) fue del 66,63%; en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo según Cabrera (2016) la insatisfacción global fue de 47,8%. Así mismo según Piedra y Lipa (2018) obtienen que en el topico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II en Vitarte los pacientes referían una satisfacción del 85,5% en la atención recibida.

La cuestión que se identificó con mayor insatisfacción en este estudio fue P6 que muestra “¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?” mientras que P15 que muestra “¿El médico que le atendió mostró interés en resolver su malestar de salud?”, las cuales responden a los ámbitos de Capacidad de respuesta y Empatía respectivamente.

Realizando un análisis de los resultados del cuestionario en función a cada ámbito del “modelo SERVQUAL”, se halla que en la “ámbito de Fiabilidad” existe un grado de insatisfacción de 71,03%; en el “ámbito Capacidad de Respuesta”, 71,55%; en el “ámbito Seguridad”, 53,16%; en el “ámbito Empatía”, 53,1% (demostrando la menor insatisfacción) y en el “ámbito Aspecto Palpables”, 76,44% (demostrando la mayor insatisfacción) comparando estas conclusiones con el estudio realizado por Acapana y cols. se observa en el “ámbito empatía” presenta menor insatisfacción de 33,9% versus el 53,1% de lo identificado en el presente estudio; así mismo, en el cuestionario aplicado se coincide que la respuesta con menor insatisfacción pertenece a este ámbito; sin embargo, la pregunta con mayor grado de insatisfacción en el trabajo de Acapana y cols. fue en el ámbito “Capacidad

de respuesta” fue 79,59%, mientras en este trabajo fue el “ámbito de Capacidad de respuesta” fue la segunda con mayor nivel de insatisfacción.

El “ámbito de fiabilidad” se detalla un 71,03% de insatisfacción esta conclusión detalla que no se cumple adecuadamente con la atención ordenada e inmediata de los pacientes y esto puede ligar de diversas situaciones y factores; dentro de una de ellas puede asociarse con la saturación de los consultorios o disponibilidad de citas como lo hallado por Julcamoro y Teran (2017) donde el 66,63% refería insatisfacción en la dimensión fiabilidad.

La “dimensión de Capacidad de Respuesta” se evidencia un 71,55% de insatisfacción este resultado es menor comparado al Hospital Regional Docente de Cajamarca con un 75,40% de insatisfacción según Julcamoro y Teran (2017). Este resultado elevado insatisfacción se ve relacionado principalmente con la atención de caja o módulo del SIS y la atención en farmacia. El “ámbito de seguridad”, que valora el profesionalismo que manifiesta el personal asistencial, se evidencia 53,16% de insatisfacción este resultado es menor es comparado al al Hospital Regional Docente de Cajamarca con un 67,09% de insatisfacción según Julcamoro y Teran (2017). El “ámbito empatía” valora la comprensión de las necesidades de los pacientes tiene un 53,1% de insatisfacción este resultado es menor comparado al Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo con un 66,15% de insatisfacción según Cabrera (2016).

En cuanto al “ámbito aspecto palpables” se evidenció un 76,44% de insatisfacción este resultado es equivalente a lo encontrado por Julcamoro y Terán (2017) en el Hospital Regional Docente de Cajamarca con un 76,95%.

Lo que pretendo con este estudio es dejar un trabajo piloto que pueda servir de guía a los siguientes estudios sobre la satisfacción del paciente no sólo en los consultorios de

Ginecología y Obstetricia en “Hospital Nacional Hipólito Unanue” sino en todos los servicios de dicho nosocomio ya que por experiencia propia durante mi internado pude ver cómo los pacientes manifiestan su insatisfacción con el servicio que reciben. En cuanto a la muestra del estudio fue no probabilística porque la selección de los participantes se consideró a quienes estaban dispuestos y/o accedieron participar en el estudio.

VI. Conclusiones

- En este estudio el nivel de satisfacción general fue del 35,21% el cual fue un porcentaje muy bajo por lo que el porcentaje de insatisfacción que se encontró en los pacientes atendidos de los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del “Hospital Nacional Hipólito Unanue” fue de 64,79%, lo que demuestra que no hay una gran aceptación de parte de los pacientes hacia el servicio que recibieron.
- Grado de insatisfacción por ámbito fue de la siguiente manera:
 - El “ámbito capacidad de respuesta” el grado de insatisfacción fue de 71,03%.
 - El “ámbito empatía” el grado de insatisfacción fue 53,10%.
 - El “ámbito aspectos palpables” el grado de insatisfacción fue de 76,44%.
 - El “ámbito fiabilidad” el grado de insatisfacción fue de 71,03%.
 - El “ámbito seguridad” el grado de insatisfacción fue de 53,16%.
- Los ámbitos que presentan menor insatisfacción se encuentran en la empatía y seguridad, por lo que más de la mitad de pacientes no se sentían apoyados y entendidos para suplir aliviar sus dolencias.
- El menor porcentaje de insatisfacción encontrado fue el interés que demostró el médico en resolver los problemas de salud del paciente, la forma cómo se comunicaba el médico con el paciente para hacerse entender.
- La mayor insatisfacción se encontró en los ámbitos de aspectos tangibles y en la capacidad de respuesta, está claramente debido a la infraestructura del HNHU y a las limitación del mismo para atender la demanda de la población.
- En este estudio los porcentajes de mayor insatisfacción encontrados fueron las relacionadas con la atención de la caja o en el módulo del Seguro integral de Salud.

VII. Recomendaciones

- Mis siguientes recomendaciones son debido al gran porcentaje de insatisfacción encontrado en el presente estudio; sería ideal socializar los resultados al personal de Departamento de Ginecología y Obstetricia y la Oficina de control de Calidad del Hospital Nacional Hipólito Unanue para que puedan equipar planes y políticas para disminuir este porcentaje tan alto de insatisfacción desarrollando una estrategia de mejora pensando en el paciente.
- Recomiendo que se brinde una atención en salud más empática hacia el paciente desde que llega al hospital, teniendo en cuenta sus dolencias, limitaciones y que durante su atención médica sea examinado de forma más completa para que sienta que sus dolencias están siendo atendidas y tenga más confianza hacia el personal de salud; esto debido a que en este estudio pese a que el grado de insatisfacción durante la atención médica era menor en comparación al resto, este porcentaje era mayor al grado de satisfacción.
- Como en este estudio se halló que la mayor insatisfacción por parte de los pacientes fue mientras hacían trámites en caja o eran atendidos en el módulo del SIS, recomiendo al HNHU actualicen sus protocolos de atención a los pacientes y simplifiquen los trámites de documentos.
- Como última recomendación sugiero a las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unanue que realicen estudios analíticos sobre la satisfacción de los pacientes en los diferentes consultorios externos para que los beneficiados sean los pacientes y se brinde una óptima atención en salud.

VIII. Referencias

- Acapana, K., Aguado, S., Ariza, A., Barriga, S., Beraun, S. y Cabanillas, F. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012*. Lima
- Acuña, P., Adrianzén, R., Almeyda, K., Aguilar, J. (2012). *Evaluación del nivel de satisfacción del adulto entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins*. Rev.Horiz.Med.
- Abri, R. y Balushi, A. (2014). *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*. Oman Med., 29: 3-7
- Albrecht, K. (1992) *Servicio al cliente Interno*. p.65. Primera edición. Barcelona. España. Ediciones Paidós
- Ashrafun, L. y Jasim, M. (2011). *Factors Determining Inpatient Satisfaction with Hospital Care in Bangladesh*. Asian Social Science. Bangladesh
- Barragán, J. y Moreno, C. (2013). *Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos*. Enfermería Global.29: p217-230
- Biscaia, J. (2000). *Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual*. Qualidade em Saúde. Nº0, p.6-10
- Bleich, S., Ozaltin, E. y Murray, C. (2009). *How does satisfaction with the healthcare system relate to patient experience*. Bull World Health Organ, p271–278
- Bustamante, P., Avendaño, D., Camacho, B., Ochoa, E., Alemany, F. y Asenjo, M. (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
- Cabello, E. y Chirinos, J. L. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered v.23 n.2*
- 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. Peru. Med. Interna*
- Cerezo, P. (1996). *La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Telework Spain Internet. 1996. <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>*
- Chávez de Paz, P., Ramos, W. y Galarza, C. (2009). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Dermatología Peruana 2009, Vol 19*
- Chavez, P., Ramos, W. y Galarza, C. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, : <http://hdl.handle.net/123456789/2410>*
- De la Cuesta, C. (1997). *An Exploratory Investigation of The Sources Of Patient Satisfaction in Ambulatory Care. Soc. Sci. Health, 3: 223231*
- Deming, E. y Edwards, W. (1989) *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos. P 49-50*
- Denhardt, R. (1984). *Imágenes de la muerte y la esclavitud en la vida organizacional. Diario de Gestión, 13: 529-41*

- Donabedian, A. (1969). *Medical Care Appraisal Quality and Utilization. Guide to Medical Care Administration*. Vol.11. Nova Iorque: American Public Health Association
- Donabedian, A. (1990) *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención Médica*. Revista del Instituto de Salud Pública, "perspectivas" primera, edición, México
- Effio, B., Perales, J. y Chavesta, X. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010*. Rev. Cuerpo médico. HNAAA
- Gilmore, C. y Novaes, H. (1996). *Manual de Gerencia de Calidad*. Washington, D.C. Volumen III 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S. Fundación WK Kellogg. Serie HSP_UNI
- Guevara, S. y Gavilán, J. (2010). *Calidad de atención del consultorio de medicina general del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" en el periodo Octubre a diciembre 2010*. [Tesis para Obtener el Grado de Magíster en Dirección y Gestión en los Servicios de Salud]. Universidad San Pedro
- Haro, E. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco la Hoz, Setiembre-Noviembre del 2017*. Lima, Univ. San Juan Bautista.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. Mc.Graw-Hill Interamericana de España S.A.
- Huerta, E. (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.* [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima, : Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Huiza, G. (2003). *Satisfacción de usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval.* Callao. Octubre –Diciembre
- Instituto de Desarrollo Familiar y Social del (IDEFIPERU). (2008). *Determinantes de la Satisfacción de Usuarios de Servicios de Atención Primaria Públicos y Privados.* Lima, MPA. e-JournalMed. Fam. & At. Prim. Int., 2
- León, I. y Mallma, S. (2017). *Hospital Nacional Hipólito Unanue. Plan Operativo Anual 2017* (Documento oficial: R.D. 160-2017-DG-HNHU)
- Linder, S. (1992). *Toward a theory of patients satisfaction.* *Social Science & Medicine.* Vol.16. Nº 5, p. 577-582
- Lozano, J. (1997). *Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche.* (Tesis). Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina
- Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño.* [Tesis para optar el grado de magister en docencia e investigación universitaria]. Lima, Universidad Inca Garcilaso de la Vega
- Mayberry, R., Nicwander, D., Qin, H. y Ballard, D. (2006). *Improving quality and reducing inequities: a challenge in achieving best care.* Proc (BaylUnivMed Cent). 2006 Apr, 19: 103–118

- McIntyre, T. y Silva, S. (1999). *Estudo aprofundado da satisfação dos utentes dos services de saúde na região norte: Relatório Final Sumário*. ARS-Norte e Universidade do Minho.
- Mejía, J. y Baez, P. (2015). *Satisfacción en los cuidadores primarios de los pacientes con parálisis cerebral posterior al tratamiento con VitalStim*. Medicina e Investigación, p35-42
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Un proyecto de innovaciones en salud*. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Proyecto 2000
- Ministerio de Salud. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Salud*. Lima, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud
- Ministerio de Salud. (2011). *Documento Técnico: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima, RM 527-2011/MINSA
- Ministerio de Salud. (2013). *Lineamientos y medidas de reforma del sector salud. 1ª ed.* Lima, Dirección General de Coordinación del Consejo Nacional de Salud
- Monteiro, J. (2010). *Satisfação em Saúde numa perspectiva da garantia da qualidade*. Bragança: Boletim do Hospital de Bragança
- Organización Panamericana de la Salud. (1998). *Liderazgo en salud panamericana*. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud, (documento oficial N° 284)

- Pascoe, G. (1983). *Patient satisfaction in primary care: A literature review and analysis*. *Evaluation and programPlanning*, 6:185-210
- Pizarro, E. (2010). *Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud*. *Rev Peruana Obstétrica* Vol 6
- Prakash, B. (2010). *Patient Satisfaction*. *J CutanAesthet Surg*, 3: 151-155
- Ramírez, G. (2003). Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario en el centro materno "Santa Lucia". Trujillo, : Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería
- Ramos, M. y Ramos, E. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camana*. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Licenciado en Administración] Universidad Nacional de San Agustín
- Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentescom os cuidados de enfermagem Construção e validação de um instrumento de medida*. Brasil
- Ross, A., Zeballos, J. y Infante, A. (2000). *La Calidad y la Reforma del Sector Salud*. *Rev. Panamá Salud Pública* 8
- Salvador, J., Millán, J., Téllez, J., Pérez, C. y Oliver, C. (2013) *Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente*. *Emergencias.*, 25:163-170
- Schuster, M., McGlynn, E. y Brook, R. (2005). *How Good Is the Quality of Health Care in the United States?* *Milbank Q.*, 83: 843-895.

- Seclén, J. y Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Lima, AnFacMed, 66: 127-141
- Sodani, P., Kumar, R., Srivastava, J. y Sharma, L. (2010). *Measuring Patient Satisfaction: A Case Study to Improve Quality of Care at Public Health Facilities*. Indian J CommunityMed. 2010, 35: 52-56
- Tinoco, M. (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*. [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Lima, Universidad Ricardo Palma
- Torres, G. y León, R. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental*. Lima, Revista Estomatológica
- Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuaman, N. y Vallenás, G. (2009). *Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Investigaciones Sociales Vol.13 N°22, UNMSM/IIHS, Lima,
- Vidal, L. y Reyes, H. (1993). *Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad*. Salud Pública. Méx. 35: 326-331
- Ziethaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España

IX. Anexo

9.1 Encuesta: Datos Generales del Encuestado

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

9.2 Encuesta: Expectativas del Paciente

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

9.3 Encuesta: Percepciones del Paciente

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							