

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**



**CALIDAD DE SERVICIO DE LA CONSULTA  
EXTERNA DE MEDICINA INTERNA EN EL  
HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA  
DEL PERÚ DURANTE SETIEMBRE –  
NOVIEMBRE 2015**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**  
José Alonso Larrea Ascue

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**DIRECTOR DE TESIS:** Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas

**ASESOR DE TESIS:** Dr. Eduardo Morales Rezza

LIMA – PERÚ

- 2016 –

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, Jesús y la Virgen María por las bendiciones que me da en la vida.

Agradezco a mis padres David Larrea, Gladys Ascue y a mis hermanas por todo su cariño de familia, los valores inculcados, y sus enseñanzas que me hacen crecer cada día.

Agradezco al Dr. Eduardo Morales Rezza, Médico Internista y Docente de nuestra casa de estudios Ricardo Palma, por ayudarme a buscar soluciones en momentos difíciles, en resumen, un excelente asesor, una gran persona.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi querida Facultad de Medicina “UNIVERSIDAD RICARDO PALMA” por todas las enseñanzas que me ha ofrecido y porque más que un lugar de estudios fue un segundo hogar.

Dedico este trabajo a todos los médicos docentes que me han enseñado durante los siete años de la carrera, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético y afianzando mi formación como futuro médico.

## **RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre 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 100 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción para establecer la calidad de la consulta externa.

**Resultados:** El 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%)

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención. Las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el médico se realizó en el horario programado.

**Palabras claves:** *satisfacción, usuario, calidad, consulta externa.*

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the level of satisfaction of users treated in outpatient Internal Medicine, Central Hospital of the Air Force, Lima, September-November 2015.

**Materials and Methods:** Design qualitative, descriptive, transversal. Measuring User Satisfaction Survey was conducted by SERVPERF property, which is measured Satisfaction Agreement, a user's perceptions and convenience sample consisted of 100 characters (members and guests). The data processing was performed according to range Satisfaction establish the Quality of outpatient.

**Results:** 76.9% of users were satisfied with care, it is adequate quality of care. The dimensions Responsiveness, security, empathy and tangible aspects of the survey were SERVPERF with more than 70% of satisfied users (83.25%, 81.25%, 77.4% and 74.75%, respectively); But the reliability dimension resulted in as many dissatisfied users (29.2%)

**Conclusions:** The level of overall satisfaction of users treated in outpatient internal medicine at the Central Hospital of the Air Force was 76.9 %, which leads us to a good quality of care variables were more dissatisfied staff reports help guide and explain clearly and adequately of the steps or procedures for outpatient care, followed by consultation with the doctor was held at the scheduled time.

**Keywords:** Satisfaction, User, QUALITY, outpatient.

## INTRODUCCION

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente (1).

Desde los años 90, el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención. 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 (2).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (3).

En el Perú se han hecho diversos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL (*Service Quality*) (4), que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad (2).

El trabajo determinará la calidad de servicio (según el grado de satisfacción percibido por los usuarios), del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lo cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

El ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. Las estrategias que se han planteado buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, con el objeto de desarrollar criterios uniformes. Este esfuerzo actualmente se lleva en un programa diseñado para la mejora de la calidad de la atención médica que recibe la población en el país.

El trabajo determinará la calidad de servicio (según el grado de satisfacción percibido por los usuarios), del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

## INDICE

Capítulo 1 : PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	11
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	12
1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA .....	13
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	13
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.5.2 OBJETIVO ESPECIFICOS .....	13
Capítulo 2 : MARCO TEORICO .....	15
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	15
2.2 BASES TEORICAS-ESTADISTICAS.....	23
Capítulo 3 : HIPOTESIS Y VARIABLES .....	33
3.1 HIPOTESIS: GENERAL Y ESPECIFICAS.....	33
3.2 VARIABLES: INDICADORES .....	33
Capítulo 4 : METODOLOGIA .....	37
4.1 TIPO DE INVESTIGACION:.....	37
4.2 METODO DE INVESTIGACION: .....	37
4.3 POBLACION Y MUESTRA: .....	37
4.4 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	40
4.5 RECOLECCION DE DATOS .....	41
4.6 TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....	41
Capítulo 5 : RESULTADOS Y DISCUSION .....	43
5.1 RESULTADOS .....	43
5.2 DISCUSION DE RESULTADOS .....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
CONCLUSION.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	56
ANEXOS .....	61

## Capítulo 1 : PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de servicio que reciben los pacientes en los establecimientos de salud es motivo de preocupación e investigación constante en los diversos países y niveles de atención. El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores. Es de notar que la calidad en la prestación de servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inseparable, que va más allá de las relaciones costo-efectividad o de satisfacción del usuario y que debe ser reconocida, aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio.

Se ha descrito que el paciente, usuario de los servicios de salud, tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad; el primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos; en el segundo nivel se sitúan el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado; y, el tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-efectividad favorable.

Los servicios se diferencian de los productos, para la valoración de su calidad, en tres dimensiones fundamentales: los servicios son intangibles; son producidos, distribuidos y consumidos simultáneamente; y, el consumidor o usuario de los servicios está presente en el momento de la producción. Estas diferencias no son dicotómicas sino, más bien, parte de un continuo expresado en diferentes graduaciones.

Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.

Es también importante considerar la calidad de los servicios desde el punto de vista de la educación médica puesto que los servicios donde los médicos son formados contribuyen a reforzar actitudes positivas en los estudiantes y permiten la construcción del perfil profesional diseñado por sus programas y escuelas. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser una severa limitante para la formación de futuros profesionales. Por ello es necesario concientizar dicha problemática social, y nos planteamos la siguiente pregunta:

## 1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción percibida por los usuarios, en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el período Setiembre noviembre 2015?

### 1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Este trabajo de investigación nos ayudará a determinar en qué situación se encuentra la calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú beneficiándose así los usuarios, es decir los pacientes, y promoviendo la mejor atención de los médicos.

Se aportarán datos importantes para el mejoramiento de la calidad de servicio, e incentivará a desarrollar nuevas ideas para su aplicación a futuro.

En un estudio realizado en la ciudad de Hidalgo-México por Ortiz, Juárez y Torres titulado “Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo-México” se concluyó que la insatisfacción de la persona se relaciona con las omisiones en el proceso de consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de “mala” acerca de la calidad de la atención.

En el trabajo “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima mediante la encuesta SERVQUAL”, realizado por Casalino. El sexo femenino tuvo mayor nivel de insatisfacción global y en la dimensión seguridad. La edad entre 18-20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

Finalmente es importante considerar la calidad de los servicios puesto que al medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, a

posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y además podremos optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que este haya apreciado, y así determinaremos las principales falencias para poder subsanarlas.

#### 1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

La presente investigación se realizó en la calidad del servicio en la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea en el periodo Setiembre noviembre del 2015

#### 1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

##### 1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- a. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios, por los servicios de salud recibidos en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.

##### 1.5.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- a. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en Consulta externa de Medicina Interna del

Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.

- b. Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios atendidos Consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.
- c. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos Consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.
- d. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos Consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.
- e. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos Consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo Setiembre noviembre 2015.

## Capítulo 2 : MARCO TEORICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

- Hassan et al estudiaron la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el Departamento de Emergencia del Hospital Imam Reza (Irán) en el 2008 y 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<sup>7</sup>.
- Bustamante et al encuestaron a 373 pacientes dados de alta del servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona (España) en marzo del 2011. Concluyeron que el 42,4% contestó que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria. Las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso<sup>8</sup>.
- Ramírez Nidia y Pimentel Rubén determinaron el 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 y 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 satisfecha 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 (9)

- Banegas 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 pacientes se sintieron muy satisfechos o satisfechos, mientras que sólo 16% se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida (10).
- El “Proyecto 2000” es un estudio que evaluó la satisfacción del usuario en consulta externa, emergencia y hospitalización en agosto del 2002 en tres hospitales de Trujillo y Arequipa (Perú). El nivel de satisfacción del usuario con el servicio de Emergencia en el Hospital Belén (Trujillo) fue 29.41%, en el Hospital Regional de Trujillo fue 22.12%; y en el Hospital Goyeneche de Arequipa fue 28.83%. Con respecto a la pregunta *Volvería a este hospital y Recomendaría este hospital*, los índices de satisfacción fueron más del 80% en los tres hospitales; y ante la pregunta *Cree usted que su dinero ha sido bien gastado*, se encontró un nivel de satisfacción alto, más del 90%, en los tres hospitales. Pese a los altos niveles de satisfacción encontrados, casi el 50% de usuarios refirió que deberían realizarse cambios, principalmente, en el personal y el ambiente del servicio (11).
- Vilcarromero evaluó la calidad de atención médica del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) desde la perspectiva del paciente en el 2003. Encuestó a 93 pacientes distribuidos proporcionalmente en las tres áreas de atención médica (tópicos de Cirugía, Medicina y Ginecología-Obstetricia); y encontró

insatisfacción total con la calidad de la atención médica siendo las dimensiones respuesta pronta y empatía las que mostraron los mayores niveles de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, los aspectos tangibles presentaron los mayores niveles de satisfacción (75%). Estos resultados señalan poca expectativa con la infraestructura; pero acusan problemas con el tiempo de espera y la falta de información (12)

- Celis evaluó la calidad del Servicio de Emergencia del Hospital I Naylamp EsSalud – Chiclayo desde la percepción del usuario externo en marzo del 2004 mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL a una muestra de 200 personas. Concluyó que el 75.5% presentó insatisfacción leve-moderada y el 16% insatisfacción severa con el servicio recibido. La dimensión con los menores niveles de satisfacción fue confiabilidad (94%) no existiendo mucha diferencia con los niveles de insatisfacción en seguridad, empatía y respuesta rápida con 88%, 87.5% y 86.5% respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles mostró mayor satisfacción sobresaliendo la brecha trabajadores limpios y presentables (13).
- Timana evaluó la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Callao, Perú) en el 2006 encuestando a 314 usuarios utilizando la escala de Lickert. Concluyó que la percepción de la calidad de la atención está relacionada con la estructura del servicio, la capacidad de respuesta, la calidez del servicio ofrecido y con los resultados de la atención (14).
- Córdova evaluó el nivel de satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau (EsSalud) en el 2007 utilizando la encuesta SERVQUAL modificada; y encontró que el nivel de

satisfacción fluctúa entre un máximo de 64.2% de aseguramiento o cortesía, y un mínimo de 54.9% en empatía ó atención individualizada, con cifras intermedias en otros ítems como fiabilidad (63.3%), aspecto de las personas e instalaciones físicas (56.7%), sensibilidad o tiempo de espera (55%). El 33% de los usuarios externos se halla satisfecho, un 43% poco satisfecho y un 24% no satisfechos (15).

- Reátegui evaluó la calidad del Servicio de Emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique en el 2008 mediante la encuesta SERVQUAL. Encuestó a 221 personas; y concluyó que la calidad del servicio es insatisfactorio (leve – moderado 45.53% y severa 23.53%). El mayor nivel de insatisfacción fue para la dimensión de aspectos tangibles en 63.35%, seguido de la dimensión de respuesta rápida con 62.44% (4).
- La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital General de Huacho (Lima) en abril – mayo del 2010 realizó una encuesta de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia utilizando la metodología SERVQUAL a una muestra de 383 usuarios. Reportó altos índices de insatisfacción en equipos, apariencia del servicio, conocimiento de la enfermedad por parte del médico, trato del personal médico y tiempo de atención. Además, índices de insatisfacción media en la atención en farmacia, trámites para la atención e higiene del servicio (16).
- Cabello midió la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del

problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión (2).

- Morales G. García P. realizaron un estudio sobre “**Satisfacción de usuarios en unidades del primer nivel de atención médica**” en la revista médica IMSS (Méx.) 1997; 35(2): 139-143 donde se demuestra la necesidad de realizar intervenciones tan sencillas como el manejo de mejores relaciones interpersonales, esto es entre el médico, el personal paramédico y el paciente.
- Guillermo Ernesto Casalino-Carpio, realizaron un trabajo de investigación sobre “**Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual**” en la Revista Soc. Perú Med. Interna 2008; vol 21. En este estudio el 66,94% de los pacientes fue del sexo femenino; 85,48% entre 20 y 64 años; 84,68% con instrucción secundaria o superior y sin cobertura de seguro de salud. Encontramos en total 44,36% de satisfacción y satisfacción amplia. Asociado con satisfacción global se encontró: sexo, grupo etario y nivel de instrucción; la satisfacción en la dimensión tangible se encontró asociada con el grupo etario; la satisfacción en la dimensión confiabilidad estuvo asociada con el grupo etario, nivel de instrucción, tiempo de llegada, zona de residencia y estrato social; la satisfacción en la dimensión respuesta rápida estuvo asociada con la zona de residencia; la satisfacción en la dimensión seguridad, con el grupo etario y zona de residencia; y, la satisfacción en la dimensión empatía estuvo asociada con el grupo etario y nivel de instrucción.
- Campos N. García V. Barrón U. Salazar M. Cobral S. realizaron un investigación acerca de “**La satisfacción del enfermo hospitalizado: empleo de hamacas en un hospital rural del sureste de México**” en

la revista médica IMSS (Méx.) 1997; 35 (4): 265-272 donde analizaron la satisfacción que el usuario hospitalizado refería de la atención recibida, en este sentido los autores se cuestionan la mayor vulnerabilidad que tiene este paciente hacia las acciones de revisión, diagnóstico y dimensión interpersonal.

- Brenda Stefany, Niño-Effio y colaboradores, en el estudio “**Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010**” en la Revista cuerpo médico de la HNAAA 2012. Luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%).
- Moguel G, S. A, J.N, S.G. en el artículo “**La satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital Infantil de México Federico Gómez: un parámetro importante para el entendimiento del Tratamiento y la enfermedad de los niños**” de 1996, evalúa la influencia que la satisfacción representaba para la comprensión de la adherencia al tratamiento de los pacientes pediátricos en una unidad de segundo nivel de atención infantil.
- Blanca Hernández Leyva y colaboradores, en el estudio “**Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar**” en la revisión Médica IMSS 2002. Se estudiaron 1692 usuarios de unidades de medicina familiar: 67.8 % era del género femenino. La media de edad fue de 35.8 años y 71.2 % era casado; 80.1 % había acudido a la clínica hasta en nueve ocasiones en los últimos seis meses previos a la investigación. La proporción de sujetos insatisfechos fue de 35.2 %. El área con la que hubo mayor insatisfacción fue farmacia (50.3 %). Las

características relacionadas con insatisfacción ( $p < 0.05$ ) fueron la edad de 34 años o menos, no vivir en pareja, menos de tres consultas en seis meses y periodo de aseguramiento menor a un año.

- Ma. del Carmen Gogeoascoechea-Trejo y colaboradores, en el trabajo **“Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario”** en la revisión Médica UV, enero - junio, 2009. 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.
- Mónica Petracci y colaboradores en el debate **“Calidad de atención en salud”** en el año 2004, se plantearon concepciones diferentes de Cuidados Paliativos: una desde la integralidad en la atención interdisciplinaria y otra centrada en la población asistida, destacando la “terminalidad”. Encuentran 3 expectativas en pacientes: irrealistas, sin expectativas y focalizadas en el alivio del dolor. Las dimensiones que usan para definir Calidad de Atención: preparación de los profesionales, buen trato con los usuarios e integralidad de la atención, accesibilidad a medicamentos, buena infraestructura edilicia. Manifiestan haber tenido un desconocimiento previo sobre Cuidados Paliativos (no sabían de qué se trataba este tipo de servicios), de ahí –entre otros– la dificultad de establecer y medir expectativas previas. Señalan diferencias significativas (positivas) respecto de todo tipo de atención médica anterior, en su trayectoria como pacientes.

- Dr. Guillermo I. Williams en el trabajo "**Calidad de los Servicios de Salud**" del Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica; se establece que es fundamental fortalecer institucionalmente sistemas y estructuras gubernamentales para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de atención, de forma de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma consensuada con las jurisdicciones provinciales y municipales. Es esto último lo que ha dado origen al Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica creado por Resolución Secretarial 432/92 y refrendado por el Decreto 1424/97.
- Gladys Asunta Huiza Guardia, en su trabajo "**Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2003**" los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se presentan a continuación, datos que sirvieron para identificar la satisfacción del usuario externo según la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. El cuadro general demostró que la mayoría de los usuarios, es decir, el 76,15% (Intervalo de Confianza 70,84-81,47%) se encuentra satisfecho con la atención de salud recibida en la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao ya que el Intervalo de Confianza alcanza el valor estándar de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Asimismo, los resultados obtenidos en cada dimensión de la calidad de la atención de salud, permitirán a la gestión de este nosocomio realizar los reajustes necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

## 2.2 BASES TEORICAS-ESTADISTICAS

La Calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultado de la atención.

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que él espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

En cuanto a los temas relacionados con la calidad de la atención de la salud, nos llama la atención todo aquello que, el Dr. Avedis Donabedian, supo conceptualizar acertadamente sobre este tema. Es conocido fundador del

estudio de la calidad de la atención a la salud y especialmente por sus diversos conceptos o pilares sobre la calidad. Aunque se habla de diversos modelos y metodologías para mejorar la calidad, lo más efectivo continúa siendo la determinación de los líderes y responsables de conducir los servicios. Es importante resaltar su determinación conceptual y la validez de sus postulados, al referir que “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa”.

Esta es una definición, aunque consideramos bastante extensa, es muy completa, porque nos permite realizar un análisis ulterior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: El primero que calidad “es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos”. El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”.

El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que, ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado. El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya

que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos, tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que, por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas, simplemente es diferente.

La calidad de la atención incluye generalmente dos grandes aspectos: la satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que reciben, y la calidad con la que se aplica la tecnología médica y se evitan sus indeseables efectos colaterales.

La calidad se ha definido en el área de los servicios personales, donde es posible apreciar la relación entre su producción y la satisfacción de necesidades, sea esto en el ámbito individual como en el social; y se ha hecho énfasis en el señalamiento de que se trata de un atributo que puede ser poseído en diferentes grados de acuerdo a normas establecidas, por lo que es susceptible de someterse al proceso administrativo al tratarse de algo objetivo y por lo tanto medible.

La calidad debe entenderse como el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes.

La dimensión interpersonal es lo que se ha dado en llamar la «calidez» de la atención, es decir, el respeto al paciente como ser humano integral y la búsqueda de su plena satisfacción. Como puede verse, una mejor calidad de

los servicios significa mayor salud y bienestar para los individuos y las poblaciones.

En el área de la salud la calidad se ha definido en muchas formas, desde la perspectiva de salud pública, la calidad significa ofrecer mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles. No obstante, otros definirían la calidad principalmente como el hecho de cubrir los deseos del cliente.

La definición de calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) abarca las perspectivas de todos estos grupos: La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición.

El otorgar prioridad máxima al usuario es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. Los planificadores, administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los usuarios como desean ser tratados. El adoptar un enfoque centrado en el usuario suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al usuario. Al orientarse hacia el usuario, se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes.

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios.

La orientación hacia el usuario también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente. Por lo tanto, los proveedores iniciales y sus supervisores pueden considerarse, en terminología administrativa “clientes internos”.

En los servicios de salud centrados en el usuario, el usuario es lo primordial en todo momento de la planeación, implantación y evaluación de la prestación de servicios. El usuario es el experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades.

El personal de salud reúne información sobre los usuarios para crear y ofrecer servicios adecuados. Las preferencias del usuario guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación y la toma de decisiones.

Asimismo, los servicios centrados en el usuario continúan valorando la pericia de los profesionales de la salud. Los prestadores de servicios poseen habilidades y los conocimientos especializados para ayudar al usuario a tomar decisiones informadas, para garantizar la seguridad del usuario y para mantener la calidad técnica de atención.

Calidad es un concepto relativo que se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las cosas restantes de su especie.” De igual modo toma el concepto de ser “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Donabedian después de treinta años de trabajo, continúa haciendo propuestas no sólo para definir, sino para medir y evaluar la calidad de la atención médica.

Una de las últimas propuestas que intenta concluir todo lo ya mencionado, define a la Calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante del acto médico 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 los servicios de salud<sup>17</sup>.

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Al ser el nivel de satisfacción del paciente cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando

Calidad y nivel de satisfacción son términos muy relacionados, principalmente por la dinámica que existe entre la oferta y la demanda de un servicio<sup>22</sup>. La calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades,

reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben<sup>19</sup>.

La calidad de un servicio sanitario es evaluada por la medición del grado de satisfacción del usuario

Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede de una naturaleza subjetiva y contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, varía según el contexto social. Carr-Hill probó que la satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales de la salud se corresponde con la expectativa del paciente. Asimismo, la calidad de atención sanitaria es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico y los cambios del estado de salud; y que su percepción varía considerablemente cuando su situación de salud es grave o está en etapa de recuperación. Además, las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales, lo cual repercute en la satisfacción de la población.

En general, la revisión documental mostró que hay al menos tres aspectos que consideran los pacientes para la valoración de la satisfacción de la calidad de atención sanitaria: el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas), el expresivo (comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación) y la comunicación (dar y recibir información).

La gestión de calidad de atención sanitaria es una de las estrategias más utilizadas y la opinión del usuario que recibe la atención constituye uno de los aspectos más importantes en la evaluación de la satisfacción del usuario. En este sentido, muchos de los modelos actualmente aceptados y difundidos

utilizan la satisfacción del usuario como un indicador trazador de la gestión del sistema de calidad. Entre estos modelos de gestión de la calidad, enfocados en la satisfacción de los requisitos o expectativas de los usuarios con un enfoque sistémico, cabe destacar las normas de la *International Organization of Standardization* (ISO) 9000, el modelo de *Malcom Baldrige* y el modelo de *European Foundation for Quality* (EFQM) de la excelencia<sup>23</sup>

Es importante medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y, además, se podrá optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que éste haya apreciado<sup>25</sup>. Este hecho es especialmente relevante en los servicios de urgencias y emergencias hospitalarias, que, por ser vía de acceso frecuente al sistema sanitario, constituyen una importante tarjeta de presentación de una institución de salud.

La atención de un usuario en un servicio de consulta externa de medicina, independientemente del nivel de complejidad y del motivo de consulta, generalmente involucra tres elementos que intervienen desde el principio hasta el final del proceso: el paciente, que es el actor principal; el acompañante, generalmente un familiar o amigo; y el profesional de salud que lo atiende. Para brindar un cuidado integral debe ocurrir una interacción continua entre los tres elementos

La satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina interna es un concepto que se conoce de forma incompleta. Hay pocos estudios sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de medicina interna de los hospitales públicos

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 paciente, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, Proyecto 200011, Salud y Nutrición Básica,

Cobertura con Calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejora continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde aquella época, el Ministerio de Salud (MINSA) 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.

Una herramienta común para medir la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios es aplicar una encuesta, ésta permitirá obtener la percepción del usuario respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria.

Para esta medición podemos citar varios cuestionarios como el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados<sup>25</sup>. Otro instrumento de evaluación, según el 'modelo de las discrepancias' ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (*Quality Service*); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio<sup>28,29</sup>.

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones

Por tanto, la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. Las 22 preguntas que contienen abarcan cinco dimensiones de la evaluación de la calidad, las cuales son:

**I. Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**II. Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**III. Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**IV. Empatía (Preguntas del 14 al 18):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**V. Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las

instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

## Capítulo 3 : HIPOTESIS Y VARIABLES

### 3.1 HIPOTESIS: GENERAL Y ESPECIFICAS

El diseño de la investigación es descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis como en un estudio analítico.

H1: todos los usuarios de consulta externa en medicina interna están satisfechos con el servicio prestado por ende buena calidad de atención.

H0: todos los usuarios de consulta externa en medicina interna están insatisfechos con el servicio prestado por ende mala calidad de atención.

### 3.2 VARIABLES: INDICADORES

**Tabla 1: Operacionalización de variables sociodemográficas**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
CONDICION ENCUESTADO	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	Usuario Acompañante
EDAD	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cualitativa	Ordinal	18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años

SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	SIS SOAT Ninguno Otro
TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en consulta externa de Medicina Interna del HCFAP por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	Nuevo Continuador

**Tabla 2: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVQUAL – Percepciones**

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
<b>FIABILIDAD</b>	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	<p>¿El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?</p> <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <p>¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>¿su historia clínica se encontró disponible para su atención?</p> <p>¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p>	Extremamente muy satisfecho	ORDINAL
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	<p>¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?</p> <p>¿La Atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?</p> <p>¿La atención en farmacia fue rápida?</p>	Muy satisfecho  Satisfecho	ORDINAL
<b>SEGURIDAD</b>	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<p>¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?</p> <p>¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</p>	Muy insatisfecho  Extremamente muy insatisfecho	ORDINAL
<b>EMPATIA</b>	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente	<p>¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?</p>		ORDINAL

	las necesidades del otro.	<p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?</p>		
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p>		ORDINAL

## Capítulo 4 : METODOLOGIA

### 4.1 TIPO DE INVESTIGACION:

Diseño : Observacional

Tipo : Descriptivo, prospectivo, transversal.

### 4.2 METODO DE INVESTIGACION:

Se utilizó el método científico.

### 4.3 POBLACION Y MUESTRA:

a. Universo del estudio:

El universo de este estudio serán todos los usuarios demandantes de la consulta externa del servicio de medicina interna entre 18 y 70 años.

b. Población del estudio:

La población en estudio estará constituida por los usuarios demandantes de la consulta externa del servicio de medicina interna del “Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú” del distrito de Miraflores, Lima – Perú.

c. Unidad de análisis:

Usuarios demandantes de la consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

d. Muestra:

Se utilizará el método de selección empírico (no probabilístico) de tipo intencional.

Se trabajará con la población que incluya a los usuarios demandantes de la consulta externa del servicio de medicina interna del “Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú” del distrito de Miraflores, Lima – Perú.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra (n)

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

	definición	valor
n	Tamaño de muestra	100
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0.5
q	Proporción de usuarios que espera que se encuentres satisfechos. Su valor es (1-p)	9.5
e	Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría	0.05
z	Valor de z para intervalo de confianza 95%. Es igual a 1.96	1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consultoría externa	1828 pacientes

e. Criterios de selección:

1. *Criterios de Inclusión*

- Usuarios de la consulta externa del servicio de Medicina Interna, de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 18 y 70 años.
- Usuarios sin alteraciones de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio, luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

2. *Criterios de Exclusión*

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Con alteración de la conciencia o incapaces de comunicarse en español.
- Pacientes que se niegan a realizar la encuesta, así se les haya explicado el fin de esta.
- Personas acompañantes, que no son usuarios del servicio.

3. *Criterios de Eliminación*

- Cuestionarios de pacientes eliminados que tengan más del 25% de las preguntas no concluidas.

#### 4.4 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea se realizó con la encuesta SERVPERF.

La encuesta SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVicePERFormance), para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud. contiene 22 preguntas de percepciones, cada una de ellas calificables por el usuario del 1 al 7 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas están distribuidas en las cinco dimensiones de 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

## 4.5 RECOLECCION DE DATOS

### **a) Prueba piloto**

El presente trabajo de investigación utilizó la encuesta SERVPERF, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por lo tanto, no se realizó piloto.

### **b) Aplicación de la Encuesta**

Se solicitó Carta de Aprobación y Ejecución a la Oficina de Docencia del HCFAP previo a la aplicación de la encuesta.

Los usuarios seleccionados con los criterios de inclusión y exclusión recibieron una explicación clara y concisa del fin del estudio.

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizó mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al término de su evaluación del consultorio de Medicina Interna. El usuario o acompañante respondió las 22 preguntas de percepciones calificándolas del 1 al 7. La entrevista duró en promedio 10 minutos.

## 4.6 TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Los datos recolectados se digitaron en una tabla en Excel considerando la valoración que se empleó en el instrumento SERVPERF del 1 al 7 en sus 22

preguntas agrupadas en cinco dimensiones que fueron contestadas bajo los parámetros descrito en la tabla

**Tabla 3: Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>CALIFICACION</b>
Extremadamente muy satisfecho	6, 7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2, 1

Para el análisis de los resultados, las calificaciones por cada pregunta se interpretan de acuerdo a la tabla y la cantidad de encuestados por cada nivel de satisfacción se obtienen en porcentajes.

Para analizar cada dimensión el puntaje total se sumará y al promedio resultante de todas las encuestas se comparará con los parámetros arriba expuestos para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción general del usuario.

## Capítulo 5 : RESULTADOS Y DISCUSION

### 5.1 RESULTADOS

Se encuestó a 100 personas, usuarios y acompañantes, durante el mes de diciembre del 2015. El 88% fueron usuarios, el 65% fueron adultos (36 a 64 años), el 63% fueron del sexo masculino, el 47% se encontraba en nivel superior técnico seguido por el 38% con nivel superior universitario, el 100% contaba con Seguro de Sanidad, y el 99% eran usuarios continuadores (tabla 4).

**Tabla 4: Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el periodo Setiembre noviembre 2015**

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS	n	%
<b>CONDICION DEL ENCUESTADO</b>		
Usuario	88	88%
Acompañante	12	12%
<b>GRUPO ETAREO</b>		
Adulto joven	34	34%
Adulto	65	65%
Adulto mayor	1	1%
<b>SEXO</b>		
Masculino	63	63%
Femenino	37	37%
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>		
Analfabeto	0	0%
Primaria	2	2%
Secundaria	13	13%
Superior técnico	47	47%
Superior universitario	38	38%

TIPO DE SEGURO		
OTRO	100	100%
Ninguno	0	0
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	1	1%
Continuador	99	99%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.

Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

La aplicación de la metodología *SERVPERF* permite presentar los resultados obtenidos desde la calificación general de la calidad del servicio hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas.

En la dimensión fiabilidad se evidencia un 70,8% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría resultó con más del 70% de usuarios satisfechos. La historia clínica se encontró disponible para su atención fue el atributo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (82%) y que y 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 resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 51% (tabla 5).

**Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta *SERVPERF* - Dimensión Fiabilidad**

NIVEL DE SATISFACCION	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL FIABILIDAD
Extremadamente muy satisfecho	16%	12%	14%	19%	16%	15.4%

Muy satisfecho	16%	25%	30%	37%	31%	27.8%
Satisfecho	17%	32%	33%	26%	30%	27.6%
Muy insatisfecho	24%	24%	16%	14%	14%	18.4%
Extremadamente muy insatisfecho	27%	7%	7%	4%	9%	10.8%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.

Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

En la dimensión de Capacidad de Respuesta se evidencia un 83.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la rapidez de la atención en farmacia resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (87%); y la rapidez en la atención para tomarse exámenes de laboratorio resultaron con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ambas preguntas con 20% (tabla 6).

**Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Capacidad de Respuesta**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Extremadamente muy satisfecho	16%	24%	24%	20%	21%
Muy satisfecho	32%	26%	32%	40%	32.5%
Satisfecho	34%	30%	28%	27%	29.75%
Muy insatisfecho	12%	17%	12%	10%	12.75%
Extremadamente muy insatisfecho	6%	3%	4%	3%	4%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.  
 Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

La dimensión seguridad resultó con un 81.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, el médico le inspiró confianza resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (82%); y el medico realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 21% (tabla 7).

**Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Seguridad**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>TOTAL SEGURIDAD</b>
Extremadamente muy satisfecho	20%	18%	14%	29%	20.25%
Muy satisfecho	33%	24%	36%	28%	30.25%
Satisfecho	27%	37%	32%	27%	30.75%
Muy insatisfecho	12%	13%	13%	13%	12.75%
Extremadamente muy insatisfecho	8%	8%	5%	3%	6%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.  
 Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

La dimensión empatía resultó con un 77.4% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El medico que la atendió mostro interés en solucionar su problema de salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (81%) y el personal de consulta externa le

trato con amabilidad, respeto y paciencia resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 26% (tabla 8).

**Tabla 8: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Empatía**

NIVEL DE SATISFACCION	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL EMPATIA
Extremadamente muy satisfecho	20%	17%	19%	20%	19%	19%
Muy satisfecho	29%	37%	33%	26%	32%	31.4%
Satisfecho	25%	27%	28%	29%	26%	27%
Muy insatisfecho	18%	10%	13%	18%	14%	14.6%
Extremadamente muy insatisfecho	8%	9%	7%	7%	9%	8%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.

Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

La dimensión aspectos tangibles evidencia un 74.75 % de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos resultaron ambos con el mayor porcentaje de satisfacción (73%), y los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 27% (tabla 9).

**Tabla 9: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Aspectos Tangibles**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>P22</b>	<b>TOTAL ASPECTOS TANGIBLES</b>
Extremadamente muy satisfecho	21%	23%	16%	22%	20.5%
Muy satisfecho	29%	22%	28%	27%	26.5%
Satisfecho	24%	29%	29%	29%	27.75%
Muy insatisfecho	14%	18%	17%	14%	15.75%
Extremadamente muy insatisfecho	12%	8%	10%	8%	9.5%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.

Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

El 76.9% de todos los encuestados estuvieron satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) con la atención recibida en la consulta externa en Tópico de Medicina del Hospital Central de la Fuerza Aérea.

Además, en la tabla 10 se observan los resultados globales de las cinco dimensiones. Se observa que más del 70% resultaron satisfechos en todas las dimensiones. La dimensión capacidad de respuesta resultó con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos (82.75%) y la dimensión fiabilidad resultó con el menor porcentaje de usuarios satisfecho (70.8%)

**Tabla 10: Nivel de la satisfacción global de los usuarios y acompañantes de las cinco dimensiones de la encuesta SERVPERF**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>FIABILIDAD</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>EMPATIA</b>	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>TOTAL DIMENSIONES</b>
Extremadamente muy satisfecho	15.4%	21%	20.25%	19%	20.5%	19.08%
Muy satisfecho	27.8%	32.5%	30.25%	31.4%	26.5%	29.44%
Satisfecho	27.6%	29.75%	30.75%	27%	27.75%	28.38%
Muy insatisfecho	18.4%	12.75%	12.75%	14.6%	15.75%	15.1%
Extremadamente muy insatisfecho	10.8%	4%	6%	8%	9.5%	8%

Fuente: Encuesta *SERVPERF*.

Elaboración: Jose Alonso Larrea Ascue.

## 5.2 DISCUSION DE RESULTADOS

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos orientados a la evaluación de la calidad de los servicios de salud, desde la percepción del usuario externo (1). La satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa de medicina interna se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros (15).

El método más común para medir la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario son las encuestas de percepción. Una buena herramienta para

medir la satisfacción del usuario es el instrumento SERVPERF, el cual se basa en las percepciones del usuario.

Entre las principales actividades efectuadas por el Hospital Central de la Fuerza Aérea se encuentra la atención de Emergencia y su Tópico de Medicina recibe a una gran cantidad de pacientes con diversidad de patologías, pero muchas de estos pacientes son derivados a consulta externa de medicina interna para su diagnóstico, seguimiento y tratamiento por lo que este estudio se realizó con los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina interna del hospital central de la fuerza aérea.

En este estudio, respecto a las variables sociodemográficas, casi el 63% de los encuestados son varones, siendo similar a lo reportado por Elsa Yudy Sihuín-Tapia en Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú abril junio 2015(5) quienes reportaron de usuarias masculinos a un 60% en su estudio. En cuanto al nivel de estudios, el 38% tiene nivel técnico superior secundario, pero se encontró un mayor porcentaje de usuarios con nivel técnico superior (47%) comparado al 37.8% por Cabello<sup>2</sup> y al 26.24% reportado por Reátegui<sup>4</sup>. También, se observa que 100% de los usuarios tiene Seguro de Salud, que es mayor al 43.4% reportado por Cabello<sup>2</sup> en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010. Esta diferencia puede a la población de la fuerza aérea es cautiva por ende en su mayoría cuentan con seguro de salud.

La dimensión fiabilidad evidencia un 70.8% de usuarios satisfechos en la consulta externa de Medicina (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). Este resultado es mayor que el 51.6% obtenido en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010(2), que el 38.46% de la Emergencia del Hospital Sergio Bernales en el 2008(4); y contrastante con el 21.3% de la Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho en el 2013(30).

Dentro de la dimensión fiabilidad, se observa que más del 70% de los usuarios estaban satisfechos con todos los atributos, evidenciándose una adecuada relación médico paciente; pero el atributo que presento mayor porcentaje de insatisfacción fue la atención en el horario programado. Esto

revela que en algunos casos no se cumple la atención inmediata del paciente y esto puede deberse a múltiples causas, por ejemplo, que algunos pacientes llegan tarde a la consulta, saturación de pacientes o la demora en la atención por el trámite de la ficha de atención.

Otro punto a analizar de la dimensión fiabilidad es que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con la historia clínica disponible disponibilidad (82%);

La dimensión capacidad de respuesta evidencia un 83.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) mucho mayor al 52.5% en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (2), y al 37.56% obtenido en el Hospital Sergio Bernales (4) y al 25.3% obtenido en el Hospital San Juan de Lurigancho en el 2013 (30)

La rapidez en la atención para tomarse exámenes radiológicos tuvo un 84% de usuarios satisfechos, mayor al 60.2% de la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia<sup>2</sup>. Este resultado favorable puede relacionarse a que en el Tópico de Medicina la mayoría de los exámenes radiológicos solicitados son las radiografías de tórax, cuyos resultados se obtienen más rápido que los resultados de exámenes de laboratorio, el cual resultó con un 80% de usuarios satisfechos. Además, para realizarse los exámenes de laboratorio que solicita el médico, el usuario tiene que hacer colas o muchas veces no se encuentra el reactivo disponible y es una de las preguntas con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (20%). Esta realidad concuerda con Cabello<sup>2</sup> quien lo considera como una de las variables con mayor insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Este alto porcentaje de insatisfacción puede deberse a las largas colas que realizan los usuarios o acompañantes para obtener la realización del examen en el HCFAP y que implica mayor tiempo para los pacientes en la espera

La dimensión seguridad, que evalúa la cortesía, profesionalidad que brinda el personal asistencial, resulta con 81.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). Se registra un 21% de usuarios insatisfechos con la evaluación física completa y minuciosa sobre el problema de salud, el cual es considerada con una de las variables de

insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, y mucho menor al 75.7% de insatisfacción reportado en el Hospital San Juan de Lurigancho (30). El otro atributo con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos es si respeto la privacidad del paciente durante la atención, éste resultado con 20%.

La dimensión empatía, que evalúa la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal de salud, tiene más del 70% de satisfacción, mayor que en el Hospital Nacional Cayetano Heredia<sup>2</sup> y el Hospital Sergio Bernales<sup>4</sup>.

Es importante que se refuerce en el personal asistencial y técnico en el trato amable, con respeto y paciencia pues es uno de los atributos con mayor grado de insatisfacción (26%).

El porcentaje de usuarios satisfechos con la comprensión que el médico mostro interés en solucionar su problema salud y la comprensión de la explicación que el medico brindo al paciente sobre su problema promedian el 80%; por lo que se debe mantener y mejorar estas fortalezas pues son puntos claves para lograr el éxito terapéutico.

La dimensión aspectos tangibles tiene un 74.75% de usuarios satisfechos mayor al 36.65% encontrado en la Emergencia del Hospital Sergio Bernales<sup>4</sup>. Todos los atributos que abarca esta dimensión tienen más del 70% de usuarios satisfechos. Los atributos con menor porcentaje de usuarios satisfechos fueron los consultorios contaron con los equipos y materiales disponibles para la atención y los carteles, los letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes (27% y 26% de usuarios insatisfechos, respectivamente). La falta de equipos disponibles y materiales necesarios para la atención; por ejemplo, algunos usuarios refirieron insuficientes sillas de ruedas, va en contra de una atención rápida en un tópico muy concurrido como es el de Medicina la ausencia de tensiómetros negatoscopios. La incomodidad del usuario o acompañante puede deberse a muchas causas, y una de ellas puede deberse a su desfavorecida situación de salud y a la reacción emotiva que provoca y más aún si no hay una

adecuada señalización para realizar los trámites, la toma de exámenes entre otros.

Finalmente, este estudio encontró que el nivel de satisfacción global (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) fue de 76.9% de todos los encuestados estuvieron satisfechos con la atención recibida en la consulta externa de Medicina del HCFAP. Este porcentaje de usuarios satisfechos es mayor al 52.9% que obtuvo Cabello<sup>2</sup> en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (2010), al 30.94% reportado por Reátegui, en el Hospital Sergio Bernales (2008); y menor al 97,4% reportado en la Emergencia del Hospital General de Huacho (2010)<sup>16</sup>.

Se recomienda realizar estudios posteriores que evalúen la satisfacción del usuario en todos los tópicos y Emergencia del HCFAP para lograr un porcentaje más fidedigno de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en la consulta externa de Medicina Interna.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSION

1. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención.

2. El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para:

- La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 70,8%
- La dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 83.25%
- La dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 81.25%
- La dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 77.4%
- La dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 74.75%

3. Los atributos con mayor porcentaje de usuarios satisfechos fueron la capacidad de respuesta con un 83.25%, seguido de la seguridad con un porcentaje de 81.25%.

4. Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron: el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el medico se realizó en el horario programado para su atención en la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea.

## RECOMENDACIONES

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal asistencial del Departamento de medicina del Hospital Central de la Fuerza Aérea.
2. Realizar estudios analíticos que evalúen la satisfacción del usuario en todos los tópicos: como en Emergencia entre otros servicios en el Hospital Central de la Fuerza Aérea.
3. Realizar capacitación al personal administrativo sobre cómo debe ser la orientación del paciente para un adecuado trámite para la atención en consulta externa, respetar los horarios por parte del personal asistencial, tener las historias clínica a tiempo para una adecuada atención del paciente en consulta externa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### BIBLIOGRAFIA

1. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9
2. Cabello Morales E. *Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010
3. Sánchez M R., León S. M. *Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con un nuevo modelo*. Costa Rica 1995-1997
4. Reátegui Guzmán L. *Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique*. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
5. Elsa Yudy Sihuín-Tapia, Oscar Elisban Gomez-Quispe, Vldimiro Ibáñez-Quispe Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú Rev. perú. med. exp. salud publica vol.32 no.2 Lima abr./jun. 2015
6. Overview J., Gustafson D. *Evaluation of quality improvement programmes*. Qual Saf Health Care 2002;11:270-275

7. Frank W. S. M. Verheggen, Peter P.M. Harteloh. *La calidad de servicio en la atención a la salud: aplicación de resultados de la investigación mercadotécnica*. Salud Pública de México mayo-junio de 1993, Vol.35, No.3
8. Chang M., Alemán M., Ibarra A. *Satisfacción de los pacientes con la Atención Médica*. Revista Cubana Medicina General Integral 1999-15 (5):541-7
9. Asorey G. *La calidad de Servicio y el Profesional de la Salud*. Junio 2003. Disponible en [www.gerencia en salud.com](http://www.gerencia.en.salud.com)
10. Ardon N. Cubillos A. *Sistema para el monitoreo de la calidad de la Atención en Salud por Indicadores en los Hospitales de I, II y III nivel de Atención*. Bogotá, 2003.
11. Juran, J.M. y F.M. Gryna, *Análisis y Planeación de la Calidad*, McGraw Hill,:4 (79, 242, 245). 1995
12. Costa Fost J. *Evaluación de la Satisfacción del paciente*. Departamento de Teoría Económica. Universidad de Barcelona. 2000. 52
13. Ortiz E. R.; Muñoz J. S.; Lechuga M. D.; Torres C. E. *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios*. Revista Panamericana de Salud Pública Volumen: 13 Number: 4 Page:229-238
14. Aguirre G. *Administración de la calidad de la atención Médica*. Rev Med IMSS (Méx.) 1997; 35(4): 257-264

15. Donabedian A. *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud Pública Méx. 1993, Vol. 35 No.3.
16. Córdova Bonifacio VH. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
17. Donabedian A. *Veinte años de investigación en torno a la calidad de la atención médica*. 1964 – 1984. Salud Pública de Méx. 1988; 35: 94-97.
18. Donabedian A. *Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de atención*. Salud Pública Méx. 1993; 35:94-97
19. Bigné E. Moline M. Sánchez J. *Calidad y Satisfacción en los Servicios Hospitalarios Esenciales y periféricos*. Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Admón de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universitat Jaume I. CASTELLÓN
20. Cruz M. *Calidad, opinión, satisfacción, clientes..., muchos conceptos para una pregunta: ¿están orientados los servicios de planificación familiar a las usuarias que los utilizan?* Portal de Gerencia y Marketing de Servicios de Salud. 2002
21. Hannu V. *Garantía de la Calidad en Europa*. Salud Pública de México Mayo-Junio de 1993, Vol.35, No.3
22. Guillermo Ernesto Casalino-Carpio. *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 2008; Vol 21 (4)

23. Brenda Stefany Niño-Effio, José Carlos Tito Perales-Carrasco, Xinthia Paola Chavesta-Manrique, Juan Alberto Leguía-Cerna, Cristian Díaz Vélez. *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010*. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA 5(1) 2012.
24. Blanca Hernández Leyva, Carmen García Peña, Ricardo Anzures Carro, Maribe Orozco López. *Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar*". Rev. Med. IMSS 2002; 40 (5)
25. Ma. del Carmen Gogeoascoechea-Trejo, Patricia Pavón-León, Ma. Sobeida L. Blázquez-Morales, Carlos R. Blázquez-Domínguez, Ivonne Rabatte-Suárez. *Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario*. Rev. Méd. UV, Enero - Junio, 2009.
26. Mónica Petracci, Hernán Manzelli, Mario Pecheny, Silvia Necchi, Marcela Cerrutti. *Calidad de atención en salud*. Seminario V - Septiembre 2004.
27. Gladys Asunta Huiza Guardia, *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. Octubre - Diciembre 2003.
28. Morales G. García P. *Satisfacción de usuarios en unidades del primer nivel de atención médica*. Rev. Med. IMSS (Méx.) 1997; 35(2): 139-143
29. Campos N. García V. Barrón U. Salazar M. Cobral S. *La satisfacción del enfermo hospitalizado: empleo de hamacas en un hospital rural del sureste de México*. Rev. Med. IMSS (Méx.) 1997; 35 (4): 265-272.
30. Moguel G, S. A, J.N, S.G. "La satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital Infantil de México Federico Gómez: un

*parámetro importante para el entendimiento del Tratamiento y la enfermedad de los niños”. Calidad de atención a la salud 1996, (1) 12-17*

31. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013
32. Dr. Guillermo I. Williams. *Calidad de los Servicios de Salud*. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica, Edición Estudio Sigma. Bs.As. 2008.

## ANEXOS

### ANEXO 01: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**Tabla 1: Operacionalización de variables sociodemográficas**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
CONDICION ENCUESTADO	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	Usuario Acompañante
EDAD	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cualitativa	Ordinal	18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años
SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	SIS SOAT Ninguno Otro

TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en consulta externa de Medicina Interna del HCFAP por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	Nuevo Continuator
-----------------	--	--------	-------------	---------	-------------------

**Tabla 2: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVQUAL – Percepciones**

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDICION
<b>FIABILIDAD</b>	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	<p>¿El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?</p> <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <p>¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>¿su historia clínica se encontró disponible para su atención?</p> <p>¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p>	Extremadamente muy satisfecho	ORDINAL
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	<p>¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?</p> <p>¿La Atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?</p> <p>¿La atención en farmacia fue rápida?</p>	<p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>	ORDINAL
<b>SEGURIDAD</b>	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<p>¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?</p> <p>¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>¿El médico que le atendió le inspiro confianza?</p>	Extremadamente muy insatisfecho	ORDINAL

<b>EMPATIA</b>	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	<p>¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?</p>		ORDINAL
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p>		ORDINAL

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS

		Nº Encuesta:
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL III</b>		
Nombre del encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	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. Tópico o área donde fue atendido :		

**PERCEPCIONES**

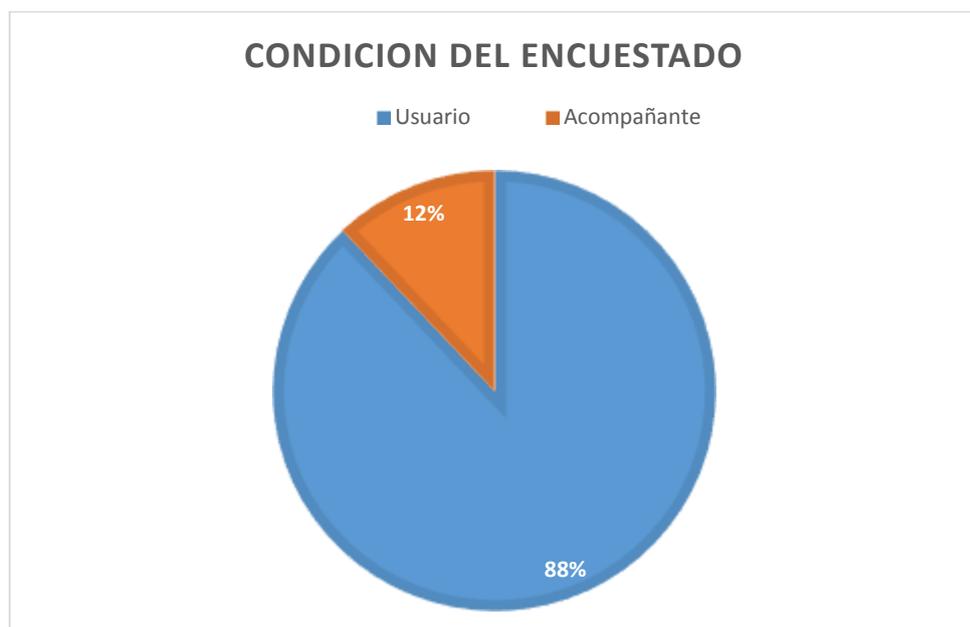
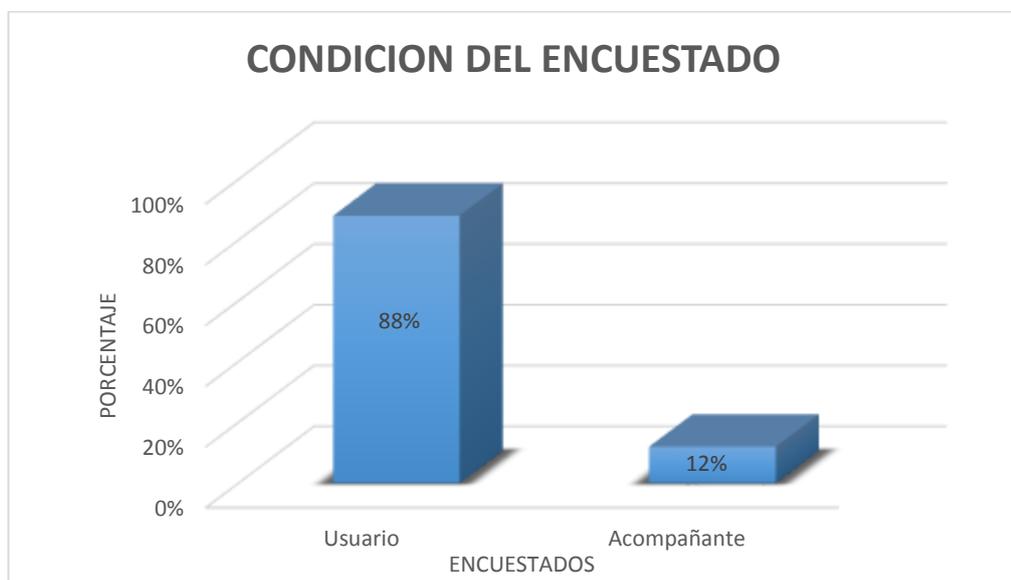
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	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?							

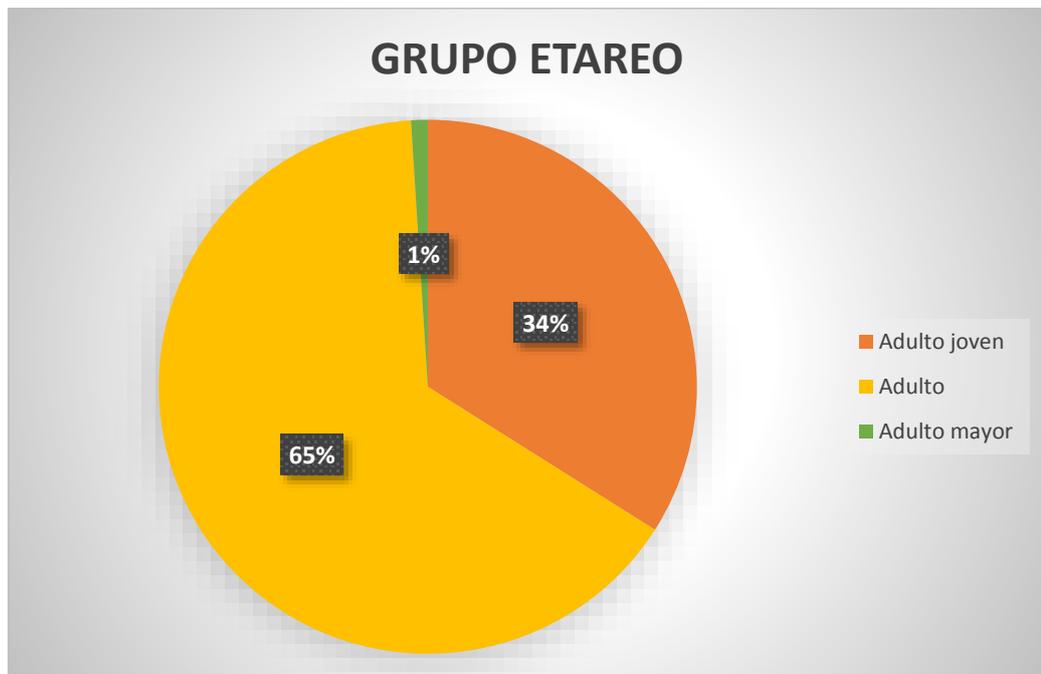
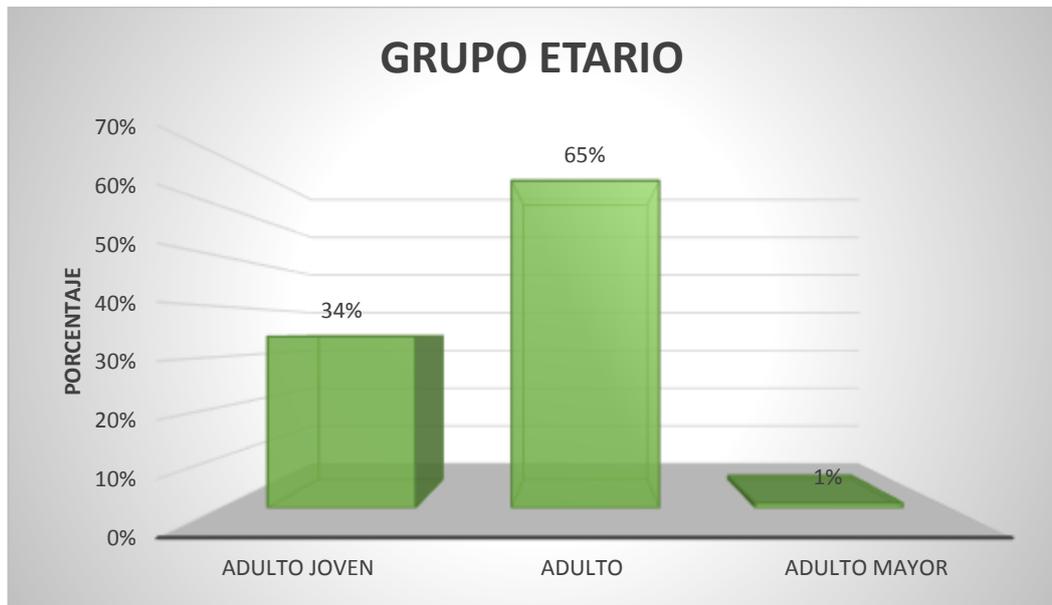
### ANEXO 03: GRAFICAS REPRESENTATIVAS

#### LISTA DE GRAFICAS

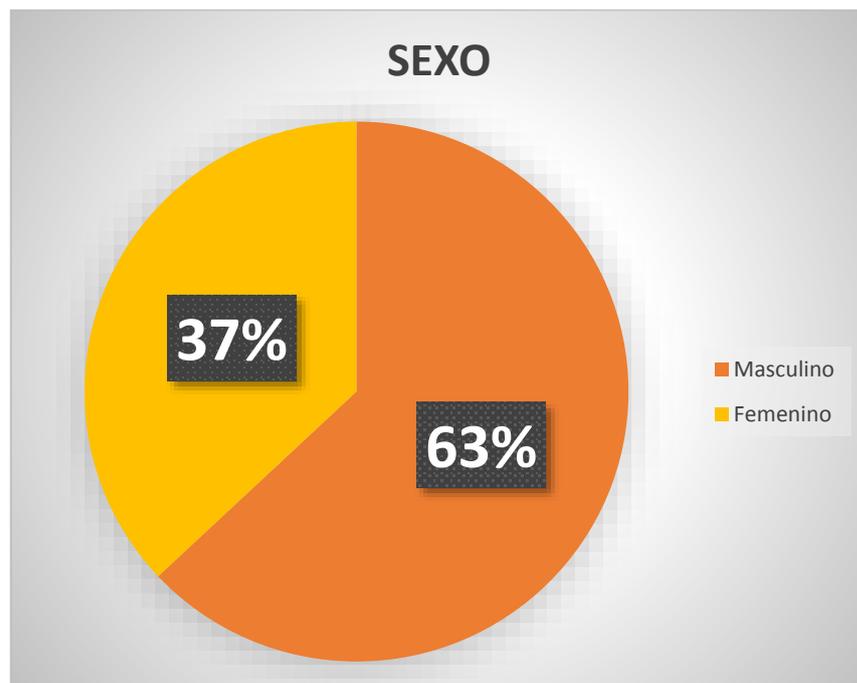
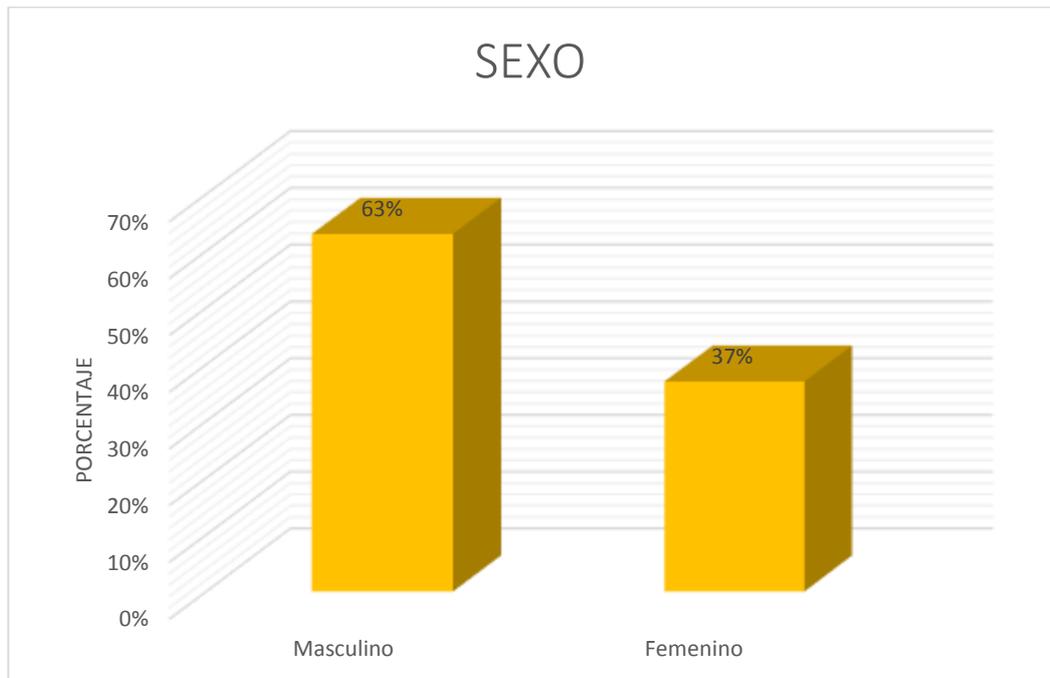
**FIGURA 1 Y 2: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



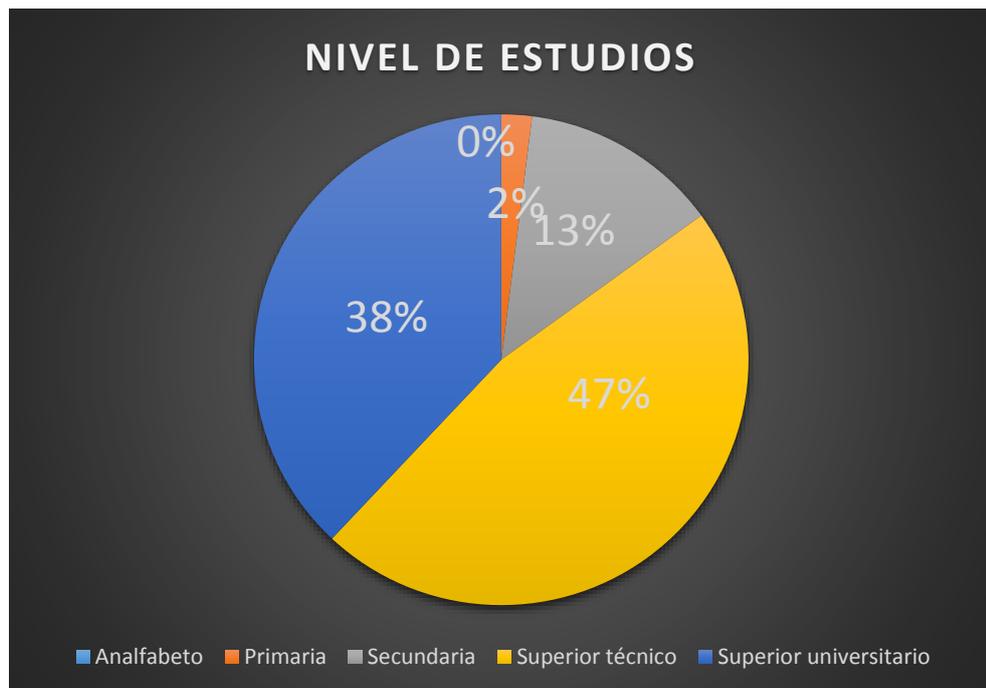
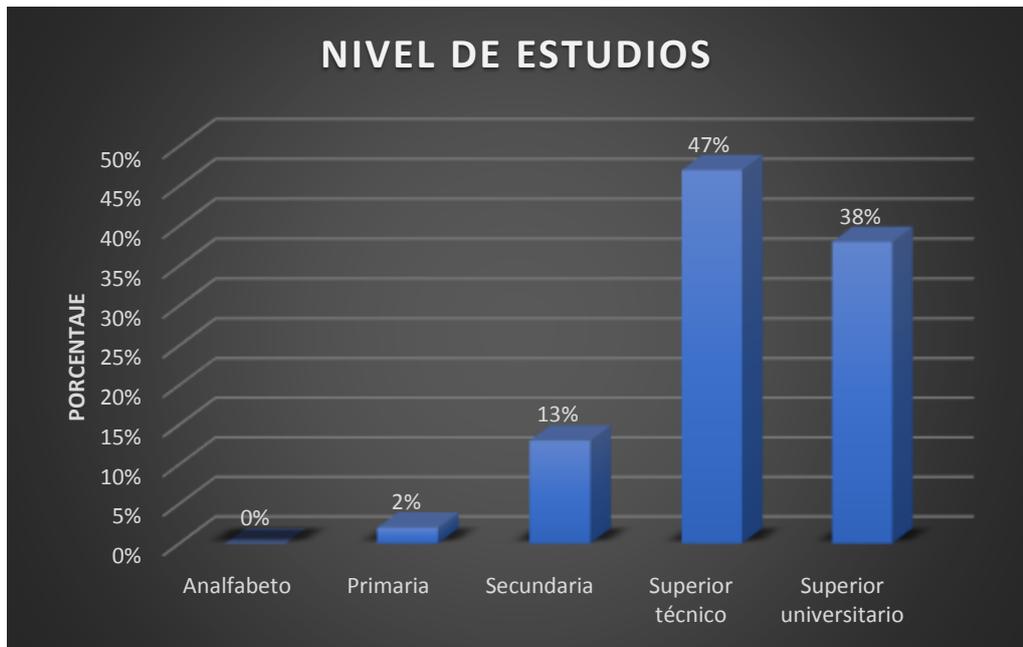
**FIGURA 3 Y 4: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



**FIGURA 5 Y 6: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



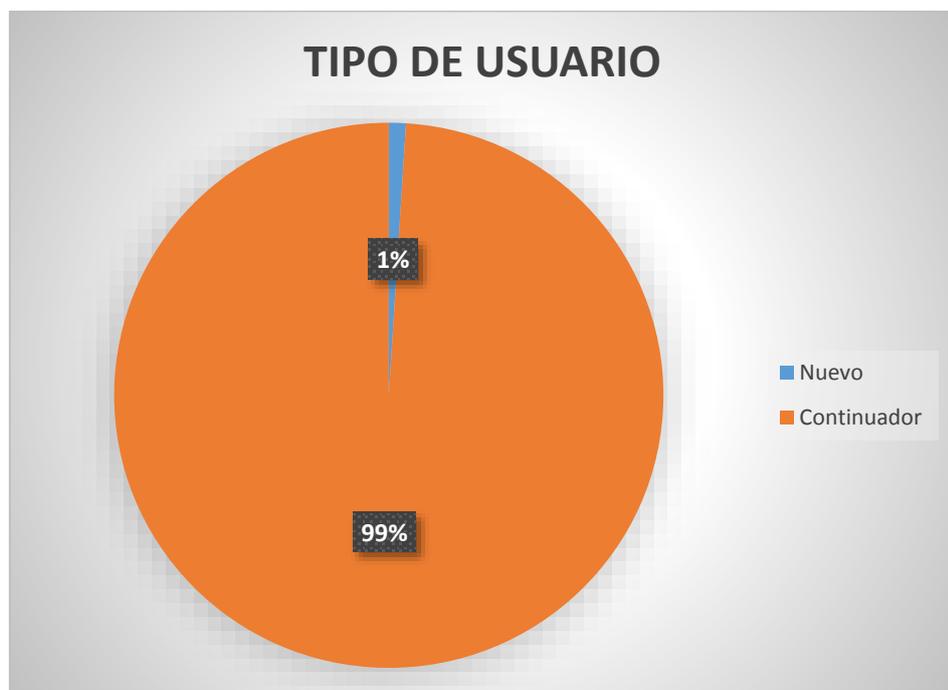
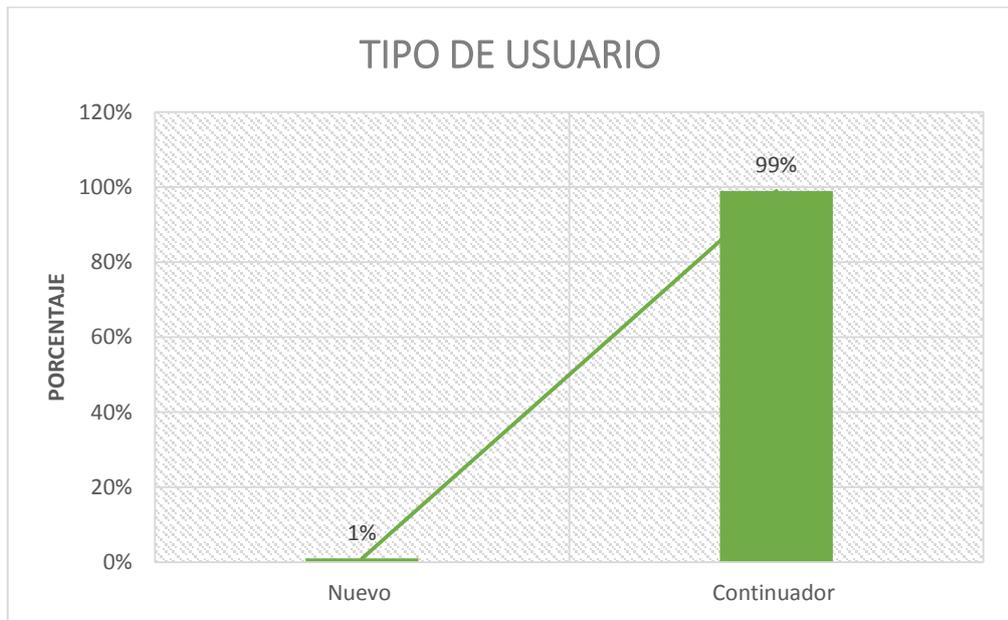
**FIGURA 7 Y 8: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



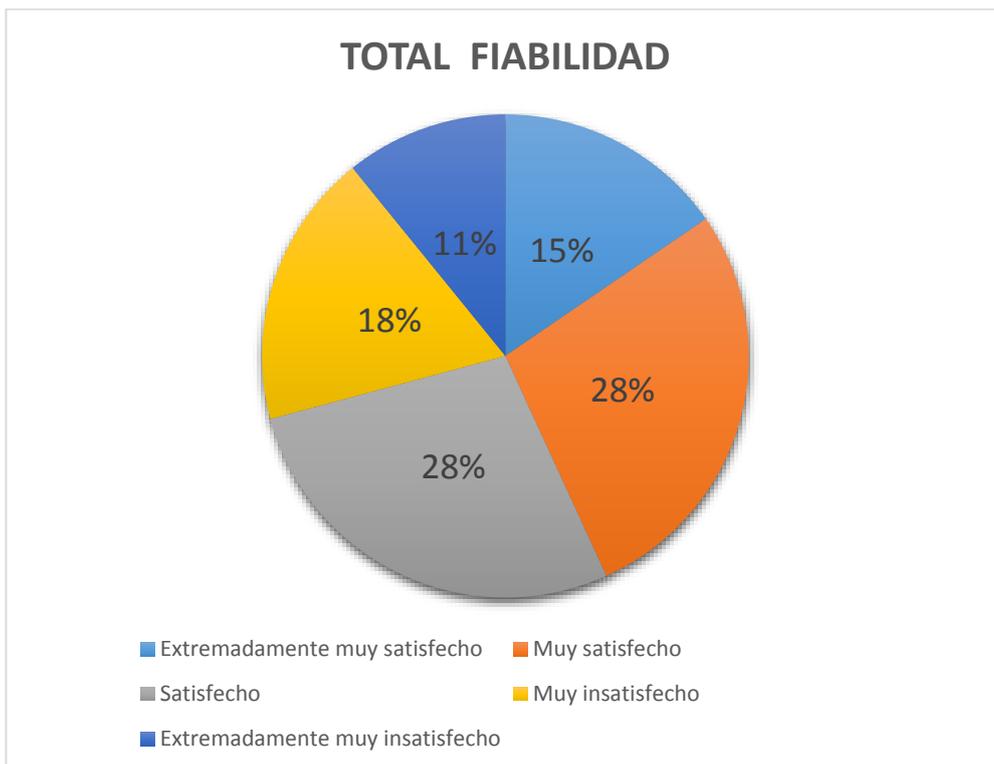
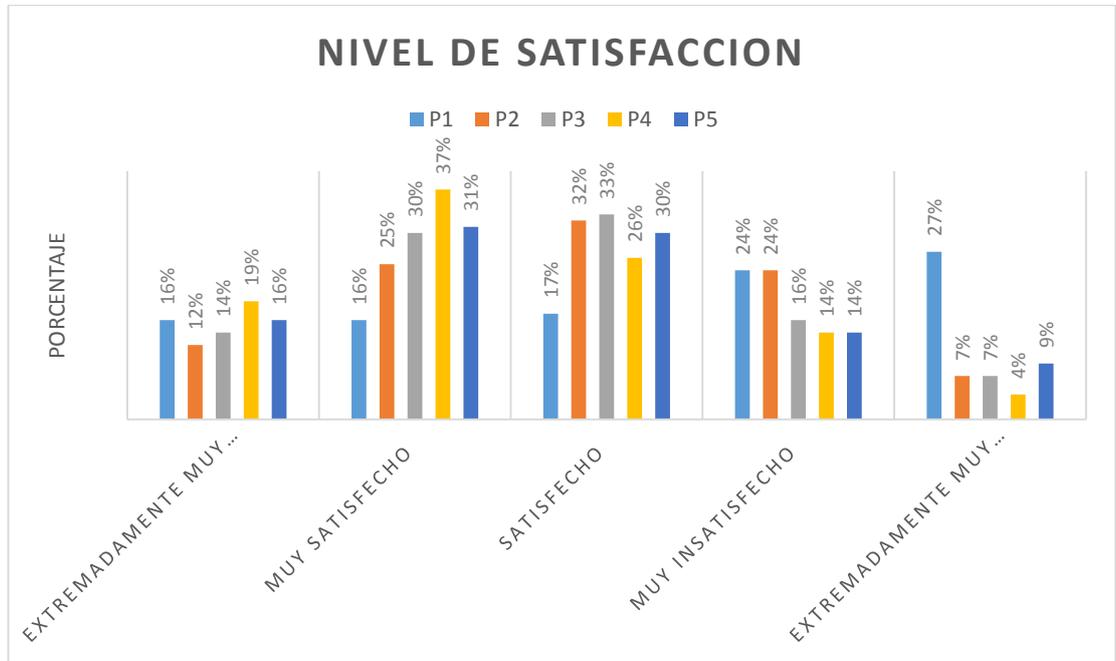
**FIGURA 9 Y 10: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



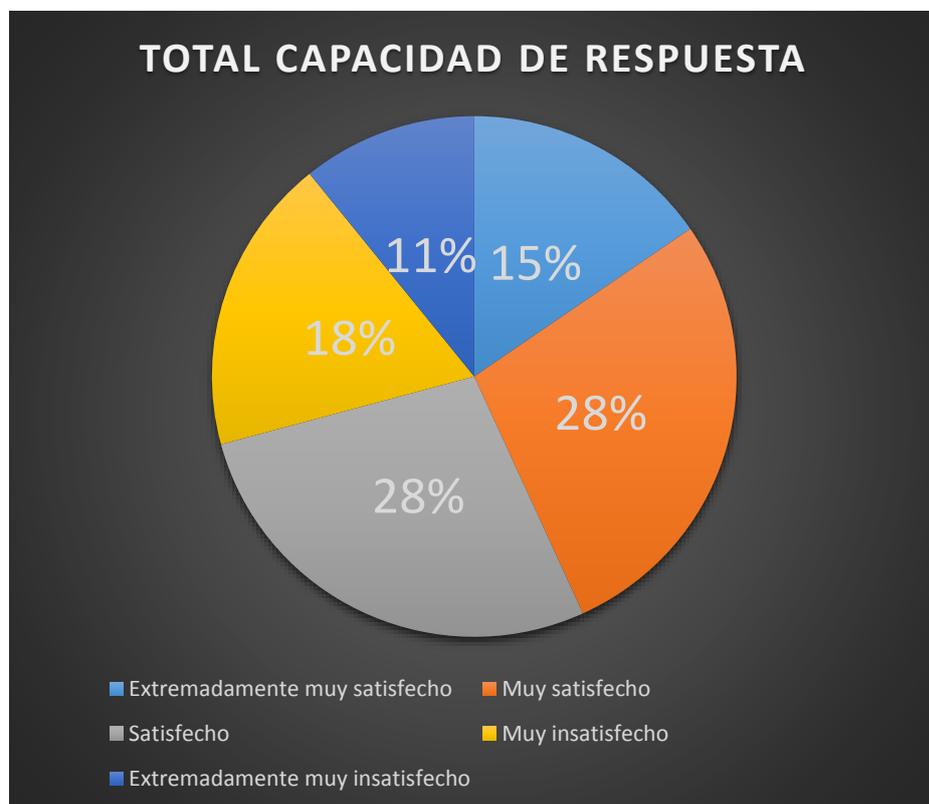
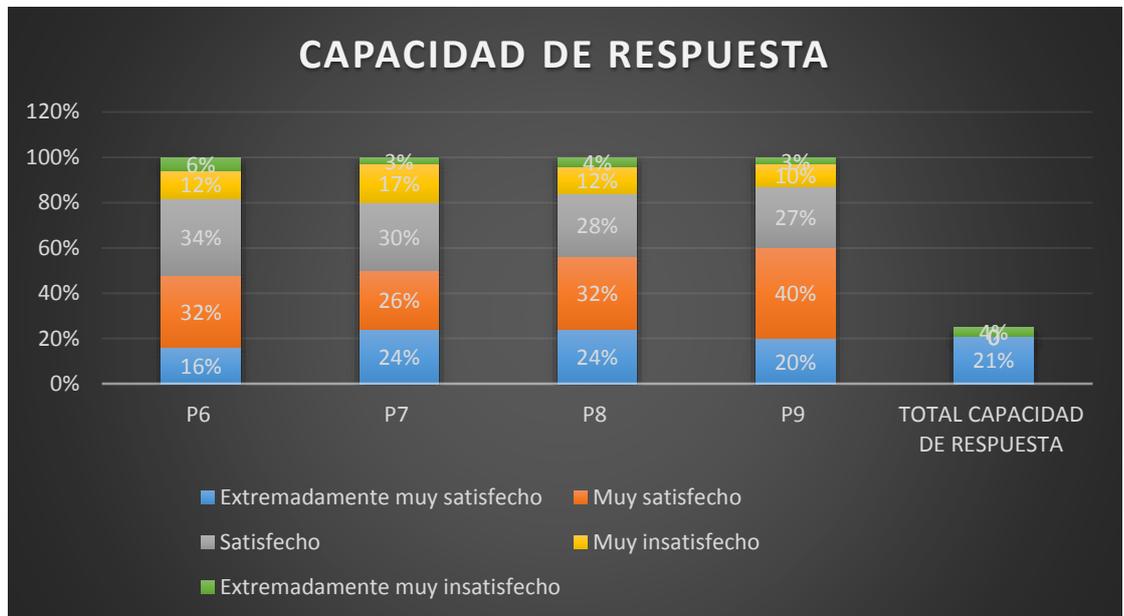
**FIGURA 11 Y 12: características sociodemográficas de los usuarios atendidos en Consulta externa del Servicio de Medicina Interna del HCFAP, en el período Setiembre noviembre 2015**



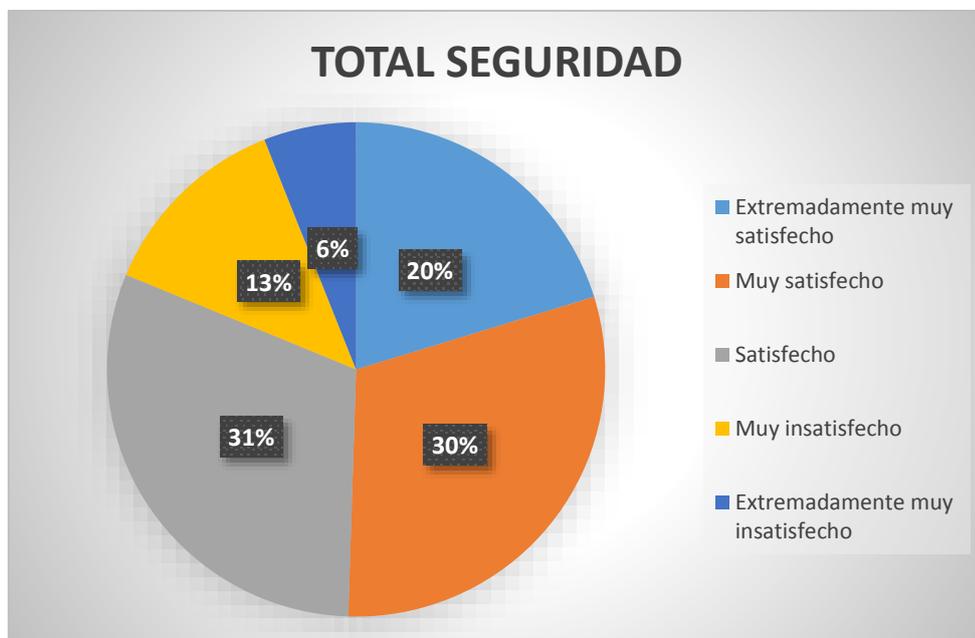
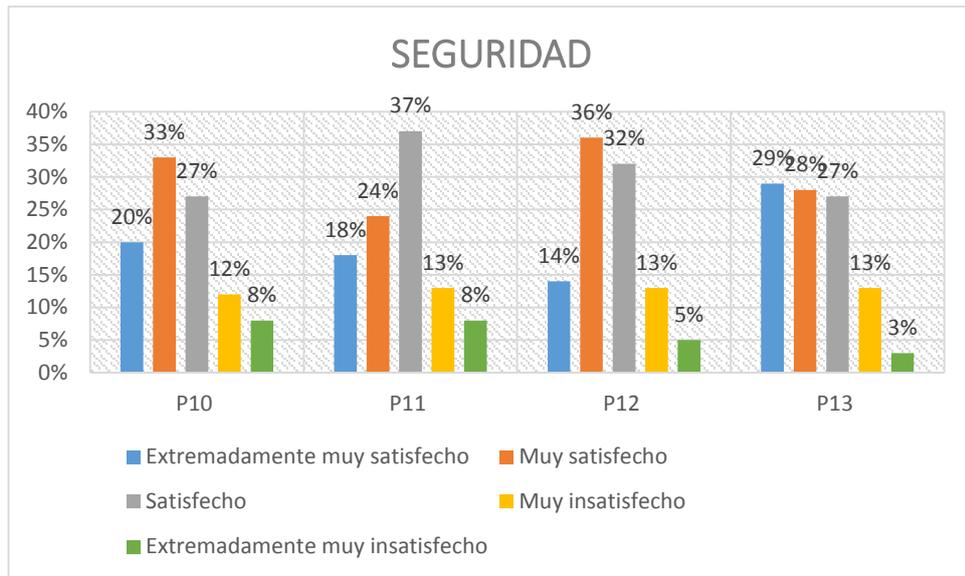
**FIGURA 13 Y 14: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión Fiabilidad**



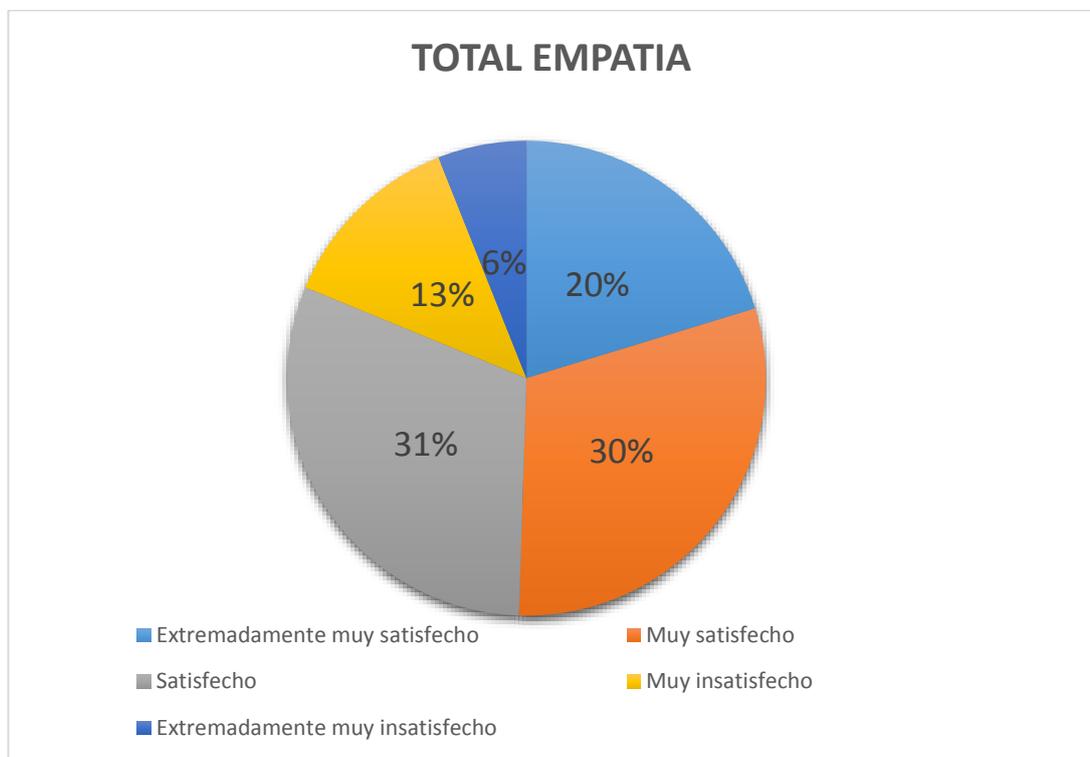
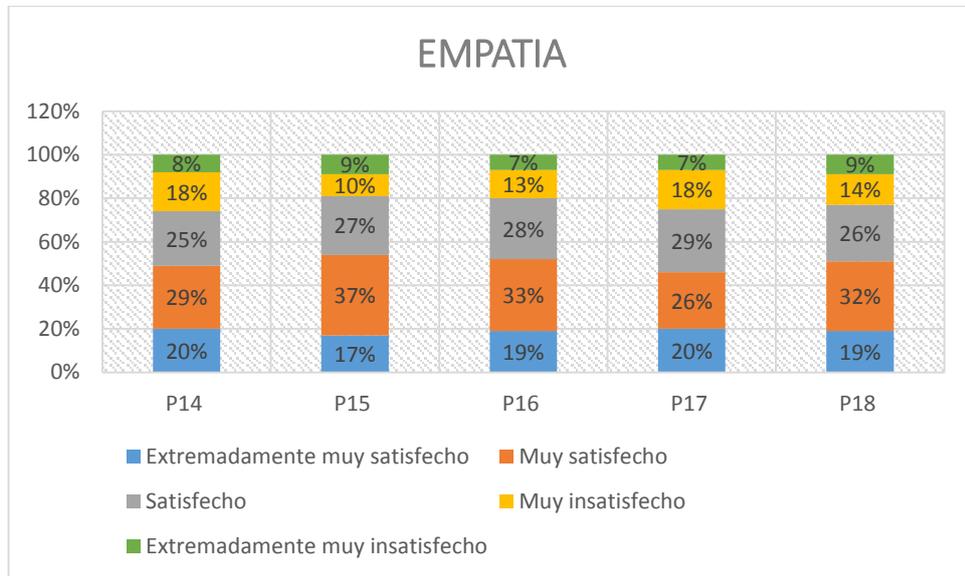
**FIGURA 15 Y 16: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Capacidad de Respuesta**



**FIGURA 17 Y 18: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Seguridad**



**FIGURA19 Y 20: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Empatía**



**FIGURA 20 Y 21: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Aspectos Tangibles**

