



Universidad Nacional de Cajamarca

Facultad de Medicina Humana



Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS
EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE
CAJAMARCA EN EL AÑO 2017”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de

Médico Cirujano

AUTORA

Loida Guevara Ruiz

ASESOR

MC. Víctor Zavaleta Gavidia

CAJAMARCA - PERÚ
2019

AGRADECIMIENTO

Es mi deseo iniciar agradeciendo a Dios dueño de todo lo que soy y lo que poseo y a mi "alma mater" que me formo durante estos siete años, por brindarme cada año conocimiento y vocación de servicio a la salud y a nuestros prójimos.

Agradezco profundamente al MC-MSP. Víctor Zavaleta Gavidia por haber aceptado desinteresada y muy gentilmente asesorar el presente estudio. Gracias por su orientación, sirviendo de guía con sus sugerencias y observaciones que permitieron la consolidación final de este trabajo.

Agradezco también al Dr. Walter Terán por su asesoramiento en los aspectos metodológicos y en el análisis estadístico y así poder terminar de forma satisfactoria este trabajo.

Agradezco además con sumo respeto y consideración a cada uno de los integrantes del personal Médico, administrativo y técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Docente de Cajamarca que me brindaron las facilidades para la realización de las encuestas y así poder realizar este trabajo. De igual forma, expreso mi gratitud hacia la Lic. Lila Bardales por las facilidades que me brindó para realizar el presente estudio.

Finalmente agradecer a mis padres y hermanas sin los cuales nada de esto hubiese sido posible. A la motivación brindada, al impulso de crecer y ser mejor cada día, y al aliento dado para la consecución de mis metas.

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis padres Rafael y Mirian, por su inmenso e infinito amor, comprensión y dedicación constante. Porque siempre estuvieron presentes cuando más los necesité, guiando cada paso que di, siempre me motivaron a seguir adelante y no detenerme hasta lograr mis objetivos y recordarme que no existen obstáculos para lograr un fin.

A mis grandes amigos Marjorie y Terry Brown, por su constante apoyo y sus consejos, por tratarme y considerarme como una hija más y siempre tener fe en mí y mis cualidades.

A mis amigas de la Promoción XXI por compartir todos estos años mis alegrías, frustraciones y tristezas, gracias por formar esta gran familia que juntas más adelante podremos ofrecer nuestros servicios a nuestro querido Perú.

ÍNDICE

	Pág
RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
INTRODUCCIÓN.....	08
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA CIENTÍFICO Y LOS OBJETIVOS	
1.1. Definición y delimitación del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos de la investigación.....	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del problema.....	14
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III. LA HIPÓTESIS: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	
3.1. Hipótesis.....	32
3.2. Definición operacional y conceptual de variables.....	32
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	
4.1. Diseño y tipo de Investigación.....	34
4.1.1. Técnicas de muestreo: población y muestra	34
4.2. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:	37
4.2.1 Técnicas de recolección de datos	37
4.2.2. Análisis estadístico de datos.	38
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
5.1. Resultados.....	40
5.2. Discusión.....	57

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES.....	62
6.2. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	69

RESUMEN

Antecedentes: la mejora de la calidad de la atención médica prestada en los establecimientos de salud pública de los países en vías de desarrollo es un requisito previo para aumentar la utilización y la sostenibilidad de los servicios de salud en la población. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017.

Métodos: se realizó un estudio descriptivo transversal de octubre a noviembre del 2017. Un método de muestreo sistemático fue empleado para seleccionar 378 usuarios externos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL previamente probado por el MINSA. Para recopilar datos se empleó el aplicativo de consulta externa brindado por el MINSA.

Resultados: La puntuación del nivel de satisfacción de los pacientes fue 38.15%, lo cual según la metodología SERVQUAL se encuentra en el rango “por mejorar” respecto a la calidad de atención. El nivel de satisfacción en las cinco dimensiones del servicio fue el siguiente: aspectos tangibles 42.3%, fiabilidad 38.3%, seguridad 37.1%, capacidad de respuesta 36.8% y empatía 36.5%. En lo referente expectativas y percepciones se obtuvieron los siguientes resultados 69.05% y 16.93% respectivamente, lo cual indica una importante diferencia entre ambas.

Conclusión: según los datos obtenidos, el nivel de satisfacción de los usuarios externos de consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca se encuentra en el rango “por mejorar”. La administración del hospital debe centrarse en: mejorar las habilidades de comunicación entre el personal de consultorios externos al mostrar empatía, cortesía y escucha activa, al realizarle un examen físico completo. Asimismo asegurando la disponibilidad de medicamentos esenciales y respetando el orden de llegada del paciente.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo; calidad de atención, SERVQUAL.

ABSTRACT

Background: Improving the quality of medical care provided in public health facilities in developing countries is a prerequisite for increasing the use and sustainability of health services in the population. The objective of this study was to determine the level of satisfaction of external users regarding the quality of care in the outpatient department of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca in 2017.

Methods: a descriptive and cross-sectional study was conducted from October to November 2017. It was selected 378 external users through a systematic sampling method. The technique used was the survey and the instrument was the SERVQUAL questionnaire previously tested by the Ministry of Health. The data was collected using the external consultation application provided by the Ministry of Health.

Results: The score of the satisfaction level of the patients was 38.15%, which according to the SERVQUAL methodology it is in the range “to improve” in regarding to the quality of attention. The level of satisfaction in the five dimensions of the service was as follows: tangible aspects 42.3%, reliability 38.3%, security 37.1%, response capacity 36.8% and empathy 36.5%. Regarding expectations and perceptions, the results were 69.05% and 16.93% respectively, which indicates an important difference between the two.

Conclusion: According to the data obtained, the level of satisfaction of the outpatient department of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca is in the range “to improve”. Hospital management should focus on improving communication skills among outpatient staff by showing empathy, courtesy and active listening, when performing a complete physical examination. Also ensuring the availability of essential drugs and respecting the order of arrival of the patient.

Keywords: External user satisfaction; quality of attention, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el entorno competitivo mundial, la calidad de atención se considera como un elemento estratégico esencial para el éxito y la supervivencia de las instituciones prestadoras de servicios (17). Inclusive en las organizaciones del sector salud se han visto cada vez más presionadas para ofrecer servicios de calidad y mejorar la eficiencia (20). Las necesidades y expectativas de los usuarios están cambiando cuando se trata de servicios de salud y sus requisitos de calidad.

Sin embargo, las prácticas de calidad del servicio en las organizaciones de salud del sector público son lentas y se ven exacerbadas por las dificultades para medir los resultados, es por ello que el Ministerio de Salud del Perú ha elaborado la Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (1), en dónde se busca demostrar que sus servicios están enfocados en el usuario y que se está proponiendo una mejora continua sobre la calidad de atención. El propósito de este estudio es, por lo tanto, examinar los conceptos de calidad del servicio y su aplicación en el sector salud en el Hospital Regional Docente de Cajamarca. El estudio utiliza el enfoque SERVQUAL para examinar la brecha entre las expectativas los usuarios de los consultorios externos y sus percepciones del servicio recibido por un profesional de la salud. Esto se verá reflejado en el nivel de satisfacción del usuario. Por este motivo, se buscó estudiar la satisfacción del usuario externo en los consultorios externos de este nosocomio. Utilizando el cuestionario SERVQUAL, a través de la técnica de encuesta y recopilando la información en el aplicativo emitido por el MINSA para hallar los resultados.

La presente investigación, está dividida en cinco capítulos, el primero: problema científico y objetivos; el segundo: marco teórico; el tercero: formulación de hipótesis y definición operacional de variables; el cuarto: la metodología; el quinto: resultados y discusión; y por último las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos, para de este modo describir de una manera sistemática, lo que se desea lograr con este trabajo; que es brindar información importante para la mejora continua acerca de la calidad de atención a los usuarios externos en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Asimismo, contribuir con la problemática tanto a nivel local, regional y nacional que se viene dando en lo concerniente a este tema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA CIENTÍFICO Y LOS OBJETIVOS

1.1. Definición y delimitación del problema

La satisfacción del usuario consta de una evaluación que éste realiza, en la que evalúa si el producto o servicio satisfizo sus necesidades y expectativas, en esta evaluación se refleja las percepciones del usuario con respecto al servicio, a partir de un marco compuesto de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Es así que la supervivencia de cualquier empresa grande o pequeña depende de su capacidad de atraer y retener usuarios, frente a la gran publicidad que las empresas transmiten hoy en día. La estrategia más efectiva es entonces elevar la calidad del servicio. El sector salud, no está exento de esta problemática, debido a que durante los últimos años se ha percibido un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud. Es así que el Ministerio de Salud de nuestro país se ha visto en la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y fáciles de aplicar que muestren resultados para la adecuada toma de decisiones y con ello generar un proceso de mejora continua de la calidad de atención. Por ello, ha puesto a disposición de todos los establecimientos de salud de nuestro país la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” aprobado mediante la RM N° 527-2011/MINSA(1).

En la ciudad de Lima esta guía ha sido utilizada para varias tesis en diferentes hospitales, tales como en el Hospital Hipólito Unánue, la tesis cuyo título es: “Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos

atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue 2017” (2), Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, tesis cuyo título es: “Factores que Influyen en la Satisfacción de los Usuarios Externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015” (3), en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, cuya tesis fue titulada: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” (4), entre otros.

En la ciudad de Cajamarca, especialmente en la Facultad de Medicina Humana, se ha realizado un trabajo utilizando la misma metodología, pero con una muestra mucho más reducida; debido a que el estudio fue realizado por servicio (Medicina Interna) en el año 2016 (5). Asimismo, uno de los trabajos más recientes relacionados a la búsqueda del bienestar del usuario externo es el realizado en el año 2016 por la Mg. Karina Fernández Urteaga, integrante del Equipo Técnico de Gestión de la Calidad HRDC, quien presentó un informe acerca del “Tiempo de Espera de los Usuarios Externos que Asisten al Hospital Regional Docente de Cajamarca” (6). Por este motivo, es muy importante realizar este trabajo, ya que la información que se obtenga se podrá utilizar para contribuir con nuevas propuestas sobre la mejora en la calidad de atención al usuario y de ese modo conservar y atraer nuevos usuarios a este prestigioso Hospital.

1.2. **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN:

Esta investigación es de vital importancia para los establecimientos de salud puesto que toma como tema central la satisfacción del usuario, punto importante para cualquier organización; debido a que representa un valor agregado necesario para ofrecer un bien tangible o intangible que permitirá además sobresalir en el mercado globalizado en el que se encuentran inmersos. Por este motivo, todas las entidades dedicadas a brindar servicio a la salud aspiran a mejorar sus capacidades institucionales, debido a que sus servicios son dedicados a proteger la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y preservada. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios. Por este motivo es fundamental evaluar la satisfacción de los usuarios, ya que se asocia de manera positiva y significativa con los resultados obtenidos con el servicio proporcionado en salud. Asimismo, la satisfacción del usuario influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y en la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento.

Este estudio nos permitirá proporcionar pautas y criterios prácticos orientados a mejorar la calidad del servicio y por ende a mejorar la satisfacción del usuario y la imagen institucional del establecimiento de salud.

Al implementarse la propuesta de mejora se podrá economizar los gastos que implica la demora de los procesos del área en estudio, ya que optimizará el sistema de atención al usuario, reduciendo la cantidad de quejas, y evitando el exceso de trabajo; lo que conllevará a la satisfacción del usuario.

Es así que en esta investigación se presentará y evidenciará la calidad de servicio brindado y las mejoras que se necesitan realizar teniendo en cuenta la información obtenida.

1.4. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

✓ ***Objetivo General***

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017.

✓ ***Objetivo Específico***

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los consultorios del Hospital Regional Docente de Cajamarca
- Analizar las dimensiones de la calidad de servicio de los usuarios externos en los consultorios del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Identificar la dimensión que predomina en el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los consultorios del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Determinar el grado de expectativas y percepciones que tienen los usuarios externos de la consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Las organizaciones de salud están operando en un entorno cada vez más competitivo; donde la satisfacción de los pacientes se ha convertido en un indicador clave para ganar y mantener su participación en el mercado. Los gestores de atención de la salud deben concentrarse en lograr evaluaciones altas acerca de la satisfacción del paciente para mejorar la calidad de la prestación de servicios. Por lo tanto, los administradores de la salud necesitan detectar los factores que influyen en la satisfacción del paciente, debido a que estos se utilizan como un medio para sopesar la calidad de la prestación de servicios de salud (7). Con el fin de comprender diversos determinantes de la satisfacción de los pacientes, los investigadores han explorado varias dimensiones tales como medidas significativas y esenciales relacionadas con las expectativas y percepciones del paciente acerca de la calidad de la atención.

En nuestro país existen numerosos estudios sobre la satisfacción de los pacientes, ya que éstos proporcionan la oportunidad a los proveedores de atención médica y los administradores de mejorar los servicios en las instalaciones de salud pública. Por ello mencionaremos los siguientes estudios realizados:

Montañez V., en el año 2017 publicó un trabajo de investigación en Lima titulado: “Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue 2017”, cuyos resultados mostraron que la insatisfacción en general

es del 76.9% relacionado con la capacidad de respuesta (94%). Con respecto al sexo fue satisfactorio en el género femenino (61.3%). Respecto a la edad la mayor aceptación se encontró entre los 25 - 45 años con el 32.3%. La edad promedio de los pacientes encuestados fue de 44.8 (50.7%) de los usuarios satisfechos. Asimismo, respecto a la calidad de atención fue de 38.8 años; mientras que los usuarios insatisfechos tuvieron una edad promedio de 46.6 años. En el análisis de los factores sociodemográficos se evidenció que la edad, el género femenino y el nivel de estudio no están relacionados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos, esto fue debido a que la mayoría de los usuarios se encontraban insatisfechos.

Por otra parte, entre los factores de atención se observó que únicamente el tipo de usuario siendo 88 encuestados (65.7%) se relacionó de manera significativa con la calidad de atención percibida por los usuarios externos ($p=0.004$). Respecto al nivel socioeconómico se observó, que no se relacionó significativamente con la calidad de atención (2).

Tinoco M., publicó en el 2016 una investigación en Lima con el título: "Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre - diciembre 2015" donde el objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS.

En este estudio se obtuvieron los siguientes resultados: según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía

fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Se concluyó que el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital (8).

Ninamango W., en el año 2014 en Lima, investigó acerca de la “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. En este estudio se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Por lo que se llegó a las siguientes conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones (4).

García D., en el año 2013 en Lima publicó una investigación cuyo título es: “Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el Período Febrero-Mayo 2013”. Se encontró que de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Según los resultados obtenidos se concluyó que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que deben trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de sus pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios (9).

Acuña P., Adrianzén S., Almeyda K., Carhuancho J., en el año 2012, publicaron un trabajo de investigación en Lima titulado: "Evaluación del Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor entre 60 a 90 años en la Consulta Ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. En este estudio se encontró que el nivel de satisfacción en la atención ambulatoria del adulto mayor entre 60 a 90 años fue de 65.6%. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó el nivel de satisfacción de los usuarios adultos mayores del servicio de Consulta Externa del HNERM es mediano (10).

Guevara E., Gavilan V., en el año 2010 publicaron en Lima un trabajo de investigación titulado: "Calidad de Atención del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" en el periodo octubre a diciembre 2010". De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la Dimensión de Estructura en el Consultorio de Medicina General fue clasificada como regular según los usuarios externos, en la Dimensión Proceso, la atención es percibida como regular y al evaluar la Dimensión de Resultados, la atención también fue catalogada como regular (11).

Vásquez W., Arimborgo C., Pillhuaman N., Vallenas G., en el año 2009 publicaron en lima un trabajo de investigación titulado: "Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé". Los resultados obtenidos fueron que la mayor parte de los usuarios se sentía regularmente satisfecho (58.1%) con la atención brindada en consultorios externos. Los porcentajes de las variables mejor calificadas fueron: Orientación respecto a servicios (59.7%), trato en admisión (64.5%), costo de servicio (43.5%), instrucción dada por el médico sobre la receta (58.1%), tiempo que le dedica el médico para atenderlo (45.2%), disposición del médico para oírle (46.8) y casi el total de los usuarios están dispuestos a regresar (93.5%). Los otros ítems fueron valorados como regulares. De acuerdo a estos resultados se concluyó que de los cuatro factores, sólo el primero tiene una buena valoración por parte de los usuarios entrevistados (62 entrevistas), este factor es muy importante porque tiene que ver con el personal médico y administrativo en cuanto a la capacidad, comunicación y cortesía para con los usuarios. Sin embargo, se debe mejorar en el factor II y III (Servicio Asistencial Técnico y Accesibilidad), ya que la mayor parte de los

usuarios entrevistados están regularmente satisfechos con estos factores. De igual manera, queda por mejorar en el factor IV (Cortesía), el nivel de satisfacción es regular y bueno casi en los mismos porcentajes: 41.9% y 43.5%, respectivamente, lo deseable es que un alto porcentaje de entrevistados califique la cortesía como muy buena (12).

2.2. BASES TEÓRICAS

✓ El concepto de calidad de atención:

Según Donabedian A (13) Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Entendiéndose la calidad como la medida en que un bien o servicio satisface a una persona o a un grupo de personas. El juicio de una persona sobre un bien o servicio dependerá de lo que él o ella espera de él.

Las palabras utilizadas para describir la calidad del producto son: hermoso, duradero, cumpliendo con los estándares, saludables y con una buena relación calidad-precio. Aunque se utilizan diferentes palabras para explicar la calidad, todavía se puede definir como el grado en que un bien o servicio satisface la expectativa de una persona, es decir, cuánta satisfacción obtiene la persona del servicio (14).

La naturaleza intangible de un servicio hace que la definición de su calidad sea muy difícil. Además, dado que el servicio es experimentado, las percepciones pueden ser altamente subjetivas. Los usuarios, sin embargo, hacen inferencias de la calidad del servicio sobre la base de tangibles tales como los edificios, la disposición física etc. que rodean el ambiente del servicio. Existe una evidencia empírica que sugiere que el entorno físico tangible y entorno de servicio puede

tener un impacto significativo en las respuestas afectivas de los usuarios y sus intenciones de comportamiento (15). Dabholkar et al (16) reportan hallazgos similares que van a reforzar el punto de que los aspectos tangibles de las organizaciones de prestación de servicios influyen en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, hay motivos razonables para suponer que la satisfacción del usuario también está relacionada con la evaluación de éstos sobre los entornos físicos del entorno de servicio.

Además de los factores intangibles, la calidad de atención suele estar definida por factores perceptivos. Estos incluyen respuesta a las necesidades del usuario, cortesía y amabilidad del personal, rapidez en la resolución de quejas y ambiente.

El logro y el mantenimiento de la calidad del servicio percibido por el usuario se consideran una estrategia esencial para el éxito de la satisfacción del usuario y la retención de usuarios en el entorno competitivo actual (17). La medición de la calidad percibida del servicio es común en las industrias de servicios hoy en día, ya que se considera fundamental para la supervivencia a largo plazo de los proveedores de servicios (18).

La expectativa final de los consumidores y sus relaciones es estar satisfechos con los servicios prestados por las instituciones sanitarias, y también recuperarse pronto. La satisfacción del usuario se basa en factores tales como honorarios asequibles, prontitud de atención, buena actitud del personal, respeto a los pacientes y sus derechos, privacidad y confidencialidad, información adecuada, disponibilidad de medicamentos y logística y sobre todo un ambiente sano y limpio. La calidad de atención ofrecida determinará la satisfacción del usuario y la lealtad de actitud (19).

A pesar que la industria médica es diferente de las industrias de servicios generales, la alta calidad de la atención sigue siendo un factor clave del éxito. Además, estudiosos como Milakovich (20) han indicado que los pacientes y los miembros de su familia deben ser considerados como consumidores estratégicos para los proveedores de servicios médicos. Asimismo, es importante estudiar las percepciones de los consumidores sobre la calidad de la atención médica, ya que las evaluaciones más altas están estrechamente relacionadas con la satisfacción del consumidor y, por lo tanto, influirán en la intención de utilizar un servicio de nuevo en el futuro. Este hecho se refleja en última instancia en el desempeño financiero de las organizaciones médicas. Por lo tanto la promoción de la calidad del servicio médico para satisfacer las demandas de los pacientes debe ser un objetivo primordial para los hospitales que tratan de ser más exitosos.

La calidad de atención, de acuerdo a la percepción de los pacientes, requiere muestras de respeto del personal médico, empatía y preocupación, así como la cortesía, las habilidades profesionales y la actitud de servicio. Además, los pacientes confiarán y dependerán en un hospital dónde hayan experimentado más una vez de una atención médica satisfactorio, y continuarán asistiendo para futuros tratamientos.

No obstante, existen ciertas diferencias en el conocimiento de la calidad de atención médica entre los que controlan los hospitales y los pacientes. Por ello es necesario desarrollar un enfoque sistemático para descubrir el verdadero requerimiento de los pacientes, ya que esto conduce a una mayor satisfacción del usuario y en última instancia, hacen que el hospital sea más exitoso. Por este motivo el MINSA (1) ha elaborado una Guía Técnica para la Evaluación de

la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones que contribuyan a la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo. Es así que, en el presente estudio nos interesa saber los niveles de satisfacción teniendo en cuenta la calidad de atención percibida por los usuarios del consultorio externo ya que esta información contribuirá a futuras mejoras en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

✓ **Satisfacción del usuario**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (1), Es decir, si el desempeño del producto y/o servicio brindado no alcanza las expectativas, el usuario quedará insatisfecho. Si el desempeño cumple con las expectativas, el usuario quedará satisfecho, si el desempeño rebasa sus expectativas en comprador quedará encantado. Los hospitales deben procurar mantener a sus usuarios satisfechos, pues éstos volverán a usar los servicios prestados, y comunican a otros sus experiencias positivas y así participar en la palabra positiva de la publicidad de boca (21). La satisfacción del usuario puede ser considerado hoy en día como la esencia del éxito en el mundo altamente competitivo. Por lo que cada vez es más un objetivo colectivo a medida que más y más empresas luchan por mejorar la calidad en sus productos y servicios.

Un aspecto importante del tratamiento de un usuario con dignidad es el respeto a la privacidad de los pacientes. Por ello es muy importante que un trabajador

de la salud garantice en todo momento la confidencialidad de pacientes, debido a que la divulgación de información de los usuarios a terceras personas no autorizadas no es ético. El efecto acumulativo de todo esto es que hace que el paciente pierda la confianza en el proveedor de atención.

La satisfacción del usuario debe ser considerado por profesionales de la salud como un componente clave de estrategia y un determinante importante de la viabilidad a largo plazo y el éxito en virtud de la competencia (22).

✓ **Dimensiones de la calidad del servicio:** DONABEDIAN. A. (23) observó 2 dimensiones: una, **dimensión técnica**, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente y una **dimensión interpersonal** que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. Dentro de la 2ª dimensión podemos incluir una tercera **dimensión de las comodidades**, o sea, condiciones del ambiente físico. En la atención de la salud al referirse a la “satisfacción del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario.

RUIZ-OLALLA, C. (24). Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y que éstos sean apreciados.

1.- Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.

2.- Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

3.- Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.

4.- Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.

5.- Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

✓ **LA ENCUESTA SERVQUAL:**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (1).

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del servicio brindado. Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos (1).

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un usuario simulado o usuario anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del usuario (25, 26).

PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML (17) Desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo para eliminar los sesgos de las

encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de servicio son los que establecen los usuarios ellos proponen el instrumento del SERVQUAL.

BARBAKUS y MAUGOLD (27), adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios.

En tal sentido consideramos que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en los servicios hospitalarios.

En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario.

La encuesta SERVQUAL desarrollada en 1988 se condensó y validó en 5 tipos de servicio, reparación y mantenimiento de electrodoméstico, banca minorista, telefonía de larga distancia, seguros para tarjetas de crédito. En 1991 fue modificado para evaluar 5 dimensiones que los clientes usan para juzgar el servicio. Las 5 dimensiones (aspecto tangibles, confiabilidad, respuestas rápida, seguridad, empatía) son para el mejoramiento de servicios son

aplicables a compañías grandes o pequeñas, organizaciones de servicios, manufactureras (28).

A nivel internacional la encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los servicios hospitalarios desde 1989. Asimismo ha sido catalogada como una herramienta válida y fiable que puede adaptarse para medir las brechas de la calidad de servicio en los servicios de salud (29).

En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el 'modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio.

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry a formular un instrumento de medición de la calidad de los servicios conocido como SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud (30) 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.(31)

Validación de la encuesta SERVQUAL en nuestro medio:

Emilio Cabello (32) valido en un estudio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia la encuesta SERVQUAL utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Comprobó los

supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$.

Para evaluar la aplicabilidad de las encuestas, por muestreo intencional, aplicó las encuestas a través de una persona externa a la institución previamente capacitada, en una muestra representativa de usuarios externos mayores de 18 años, estimada con IC al 95% y error muestral del 5%.

El test de comprensibilidad tuvo un valor promedio de 9,25 de grado de entendimiento de las preguntas en consulta externa.

La validación del constructo mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa. La Prueba de esfericidad de Bartlett mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa.

Recomienda que el entrevistador deba solicitar las expectativas de los usuarios tomando como referencia al establecimiento o servicio en el cual sería atendido. Recomendaba también utilizar una escala numérica del 1 al 7, donde el 1 era la menor calificación y 7 la máxima calificación, mostrando tener mejor entendimiento y aceptación, ya que el utilizar la escala de Lickert para calificar las respuestas, en escalas de 1 a 5 ó de 1 a 7, y categorías entre totalmente de

acuerdo a totalmente en desacuerdo mostró que 33% de los usuarios entrevistados tenían dificultad para entender éstas categorías.

Concluyo que las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia del HNCH, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de salud con características similares.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Para el presente proyecto se tendrán en cuenta los siguientes términos básicos:

- ✓ **Usuario:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- ✓ **Usuarios Externos:** son aquellos que buscan satisfacer sus necesidades y expectativas, mediante el uso, consumo, utilización o disfrute de los productos o servicios en su vida cotidiana y que pagan a otros por lo que requieren. Esto lo hacen de acuerdo a su actitud y sobre todo su personalidad; ella los hace únicos y diferentes de los demás. Por este motivo es que se pueden encontrar usuarios agresivos, quejumbrosos, dominantes, arrogantes, sabelotodo, comunicativos e inseguros.

De acuerdo a la teoría y la praxis de los negocios, existe una diferencia definida entre un cliente y un usuario. Según Juran, la palabra “cliente” tiene un atractivo popular, por eso la adoptan para designar aquellas personas sobre las que repercuten los procesos y los productos aunque éstas no sean compradores; y la palabra “usuario” la adoptan para designar a aquellas personas que realizan acciones positivas con respecto a los productos terminados y/o servicios, acciones como venta, consumo, etc.

En el sector salud, los pacientes o asegurados vienen a ser los usuarios, por que interactúan directamente en el proceso de la creación del servicio, en otras palabras vienen a ser los consumidores finales.

- ✓ **Percepción del usuario:** La percepción del usuario es como éste estima, que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a su valoración propia. Entonces se debe brindar un servicio que se ajuste al máximo a lo que el usuario espera, esto se puede hacer posible tomando en cuenta las cinco dimensiones del modelo Servqual. Por otro lado todo el análisis que gira en torno la satisfacción del usuario se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio.

- ✓ **Expectativas del usuario:** Las expectativas del usuario, es lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma sobre todo por sus expectativas pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. En otras palabras las expectativas son creencias u ideas que las personas se forman con respecto a

la presentación de un servicio que funcionan como referencia para juzgar su desempeño.

- ✓ **Satisfacción del usuario:** El conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del Sistema Público de Salud (33).
- ✓ **Calidad de atención:** Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (34).

CAPÍTULO III.

LA HIPÓTESIS: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS

Existe un nivel de satisfacción mayor del 50% en el usuario externo de consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

3.2. VARIABLES

✓ **Variable Independiente (Variable estructural):**

Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos del HRDC.

✓ **Dimensiones de la variable independiente:**

- Fiabilidad del usuario externo atendido en el HRDC.
- Capacidad de respuesta del HRDC.
- Grado de empatía que tiene el profesional del HRDC.
- Seguridad que ofrece el profesional de salud del HRDC.
- Aspectos tangibles que brinda el HRDC.

✓ **Datos generales del encuestado:**

- Condición del encuestado
- Nivel de estudio
- Edad
- Tipo de seguro por el cual se atiende
- Sexo
- Tipo de usuario
- Zona a la que pertenece
- Especialidad /servicio donde fue atendido

✓ **Variable dependiente:**

Calidad de atención en los consultorios del HRDC

✓ **Dimensiones de la variable dependiente:**

- 1: Muy en desacuerdo.
- 2: En desacuerdo
- 3: Más o menos en desacuerdo
- 4: Indeciso
- 5: Más o menos de acuerdo
- 6: de acuerdo
- 7: Muy en acuerdo

✓ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	ESCALA	FUENTE
V. independiente: Nivel de Satisfacción de los usuarios externos	"La satisfacción es el resumen de un estado psicológico provocado cuando la emoción que rodea las expectativas sobre un producto o servicio, se contrasta con los sentimientos primeros sobre la experiencia del consumo". (34)	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura limpia y cómoda. - Señalización adecuada para orientar a los pacientes. - Buen estado de los equipos. - Buena presentación del personal. - Materiales asociados con el servicio en buen estado. 	Cuestionario: SERVQUAL Emitido y validado por el MINSA	Nominal	Los usuarios de los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el periodo de marzo a setiembre del 2017
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de historias clínicas. - Atención de acuerdo al orden de llegada. - Explicación clara y adecuada sobre los trámites a realizar. - Disponibilidad y facilidad de obtención de citas. 			
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de atención (Caja, farmacia, laboratorio y exámenes radiológicos) rápidos. - Capacidad de reacción rápida. Horarios adecuados 			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de la privacidad del paciente. - Examen físico completo y minucioso. - Personal capacitado y que brinde confianza. 			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Buen trato del personal. - Explicación clara sobre el problema de salud, tratamiento, dosis y efectos adversos. - Personal suficiente 			
V. dependiente: Calidad de atención	Aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas (11).	1	Muy en desacuerdo	Cuestionario: SERVQUAL Emitido y validado por el MINSA	Ordinal	Los usuarios de los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el periodo de marzo a setiembre del 2017
		2	En desacuerdo			
		3	Más o menos en desacuerdo			
		4	Indeciso			
		5	Más o menos de acuerdo			
		6	de acuerdo			
		7	Muy en acuerdo			

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es descriptivo porque no se manipularán variables; y de corte transversal ya que se realizará estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo, que involucra el periodo del 01 marzo al 01 de diciembre del 2017.

4.1.1. TÉCNICAS DE MUESTREO

✓ ***Población***

Usuarios de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el periodo de marzo a diciembre del 2017. En esta población se considerará el total de pacientes atendidos en el año 2016, la cual consta de 25269.

✓ **Muestra**

La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron a consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante periodo de marzo a diciembre del 2017 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

✓ ***Criterios de inclusión***

- Usuarios o acompañantes de consultorios externos del HRDC de ambos sexos.
- Usuarios o acompañantes \geq de 18 años.
- Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración 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.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

✓ ***Criterios de exclusión***

- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- Usuarios o acompañante que no desee participar en el estudio.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

✓ **Fórmula empleada para el muestreo**

El número de usuarios que asistieron a consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante periodo de marzo a diciembre del 2017 y podrá ser contabilizado de acuerdo a la siguiente fórmula: Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

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

Donde

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.5$

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. $q (1-p) = 0.5$

e: Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento, $e=0.05$

z: Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.

N: Población de usuarios externos atendidos durante las fechas recomendadas en los servicios de consulta externa.

Para el presente estudio se consideró:

$N = 25269$, ya que en el año 2016 se observó 25269 pacientes.

Reemplazando los valores tenemos una muestra de 378.

4.2. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

✓ TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos son las distintas maneras de obtener información, en este caso se utilizará como técnica el tipo encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado para establecimientos de salud. Para efecto de la investigación se manejará este cuestionario, ya que es un procedimiento que permite explorar las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario y al mismo tiempo obtener información de un número considerable de personas.

El cuestionario tipo SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (17) para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992) para ser aplicada en hospitales.

✓ El SERVQUAL mide la calidad de servicio a través de la encuesta que consta de cuatro áreas:

1º Datos generales del encuestado, que serán llenados por el encuestador.

2º Preguntas de las expectativas del usuario, sobre el servicio que esperaría por recibir, en los consultorios externos del HRDC. Esta primera parte de la información del cuestionario será recolectada antes de que el usuario ingrese al consultorio dónde será atendido.

3º Preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio luego de haberlo recibido. Esta segunda parte de la información del

cuestionario será recolectada luego de que el usuario haya recibido la atención.

4º Cuáles son las priorizaciones de la dimensión de la calidad.

Las encuestas para el servicio de Consulta Externa incluyen en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o 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.

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepciones) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. El grado de satisfacción de los usuarios se determinará calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones.

✓ **ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS**

- **Plan de Análisis:**

La encuesta será distribuida por personal previamente capacitado, a usuarios de todos consultorios externos del HRDC ubicados en las salas de espera, se explicará a los pacientes detalladamente sobre la forma adecuada del llenado de la encuesta, la cual tendrá una duración por cada usuario entre 10 a 15 min, la encuesta

contará con dos etapas: la primera etapa consistirá en contestar las 22 preguntas sobre las expectativas, antes de recibir el servicio y la segunda etapa en contestar las 22 preguntas sobre la percepción, después de haber recibido el servicio.

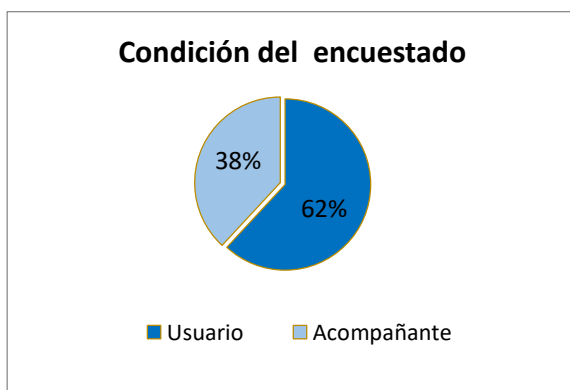
- **Tabulación, ordenamiento y procesamiento de datos:** Se procederá a la tabulación de información de forma manual utilizando el Aplicativo_CExtern (Nivel_II_y_III) emitido por el área de calidad del MINSA, agrupando las respuestas por cada ítems del cuestionario. La información se ordenará en tablas dinámicas para cada criterio, por estrato y por aspectos de los encuestados. El procedimiento de la información implicará el uso de gráficos y tablas utilizando las herramientas del aplicativo.
- **Análisis de resultados:** con la información obtenida se procederá a realizar un análisis descriptivo de acuerdo a las variables del estudio. Por otro lado, la recolección de datos comprende las definiciones técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), que serán empleados para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos. En este caso se utilizará el análisis estadístico empleando la estadística descriptiva para los criterios tomando individualmente los porcentajes obtenidos que facilitarán la elaboración de los gráficos (histogramas de frecuencia, gráficos circulantes, etc.) Para cada uno de los ítems establecidos en la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados

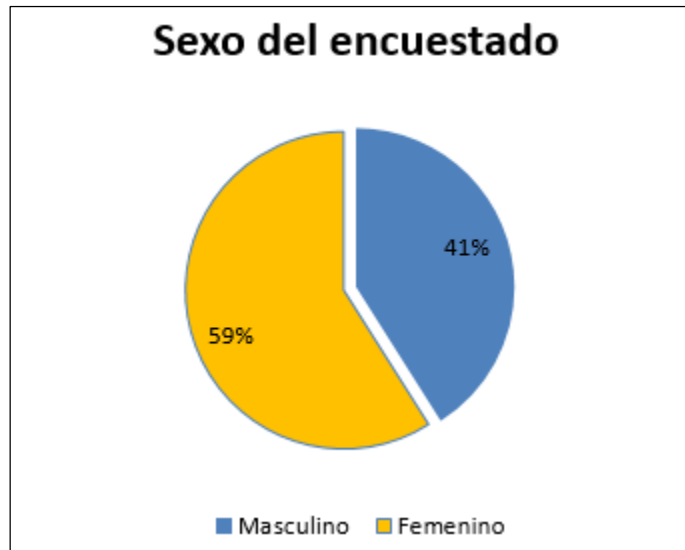
GRÁFICO 1: CONDICIÓN DEL ENCUESTADO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 1 Se identifica los resultados obtenidos acerca de la condición de cada encuestado, los cuales son 38% acompañantes y 62% de usuarios lo que correspondería a 144 y 234 personas respectivamente.

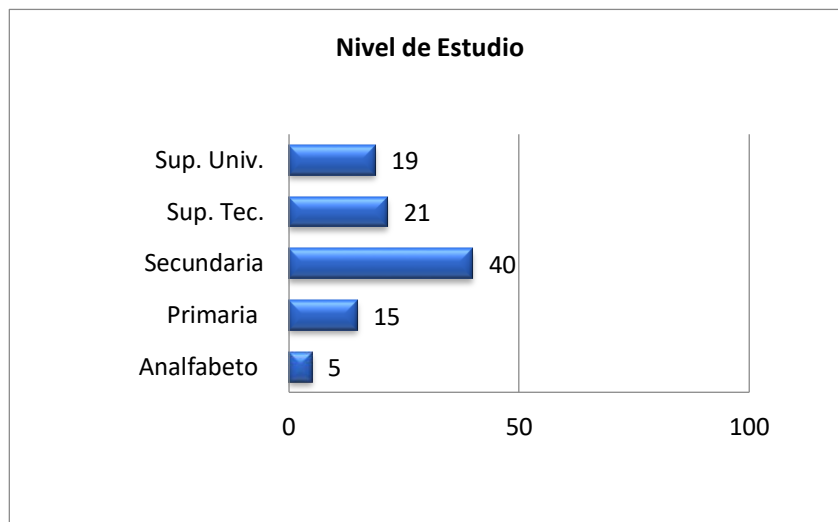
GRÁFICO 2: SEXO DEL ENCUESTADO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 2 Se observan los resultados obtenidos sobre el sexo de cada encuestado, los cuales son 41% femenino y 59% de masculino lo que correspondería a 163 y 215 personas respectivamente.

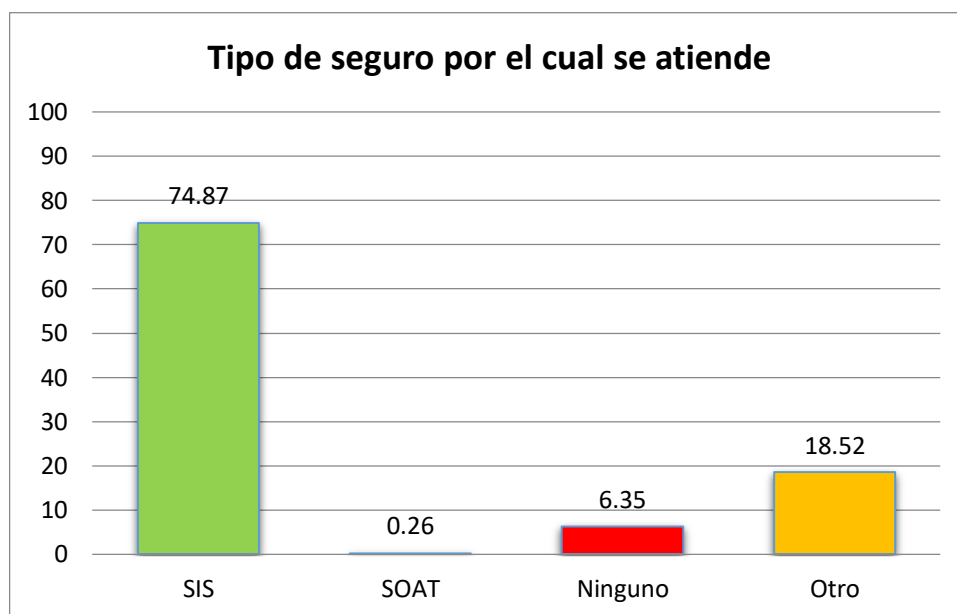
GRÁFICO 3: NIVEL DE ESTUDIO DEL ENCUESTADO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 3: Se observan los resultados obtenidos sobre el nivel de estudio de cada encuestado, los cuales son 19% superior universitario, 21% superior técnico, 40% secundario, 15% primario y 5% analfabeto, lo que correspondería a 71, 81, 151, 56 y 19 personas respectivamente.

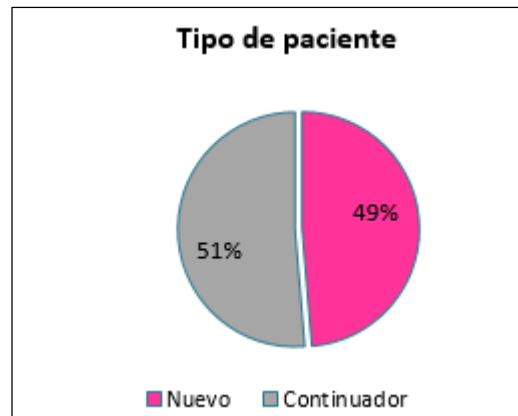
GRÁFICO 4: EL TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE EL ENCUESTADO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 4: Se muestran los resultados obtenidos sobre el tipo de seguro por el cual se atiende cada encuestado, los cuales son 74.87% SIS, 0.26% SOAT, 6.35% Ninguno y 18.52% otro, lo que correspondería a 283, 1, 24 y 70 personas respectivamente.

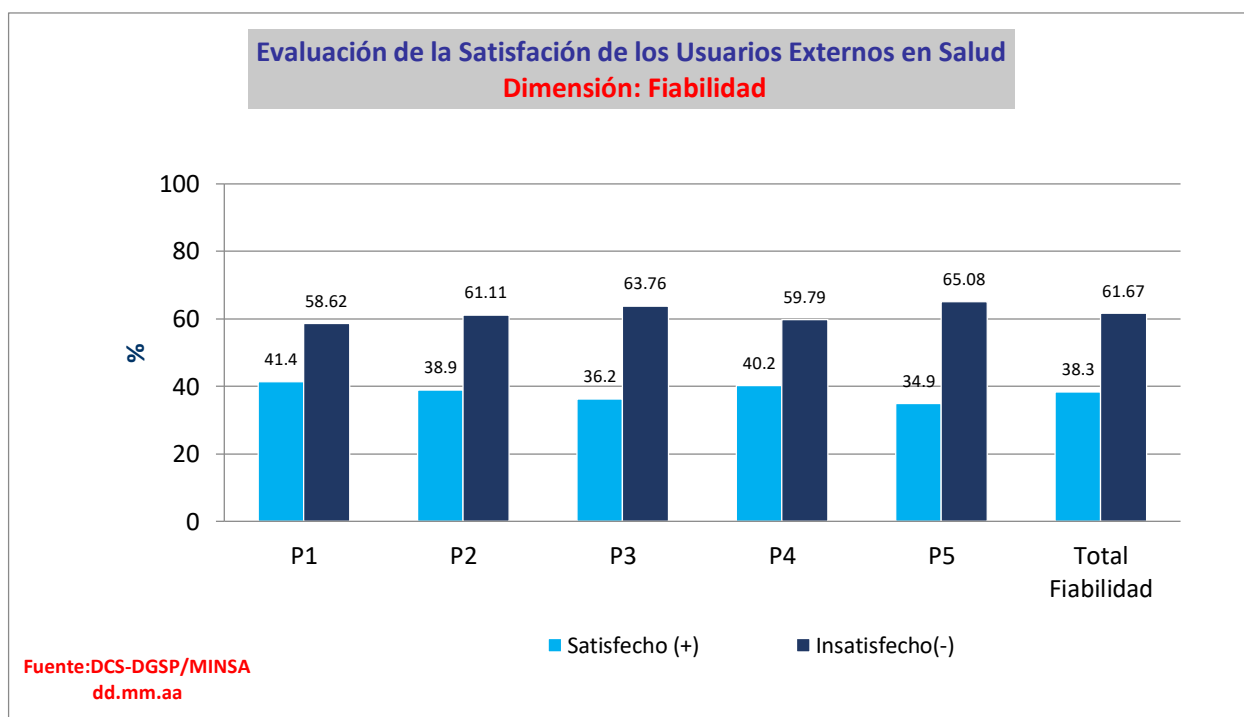
GRÁFICO 4: EL TIPO DE PACIENTE ENCUESTADO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 5: Se muestran los resultados obtenidos sobre el tipo de paciente encuestado, los cuales son 51% nuevos y 49% continuador, lo que correspondería a 184 y 194 personas respectivamente.

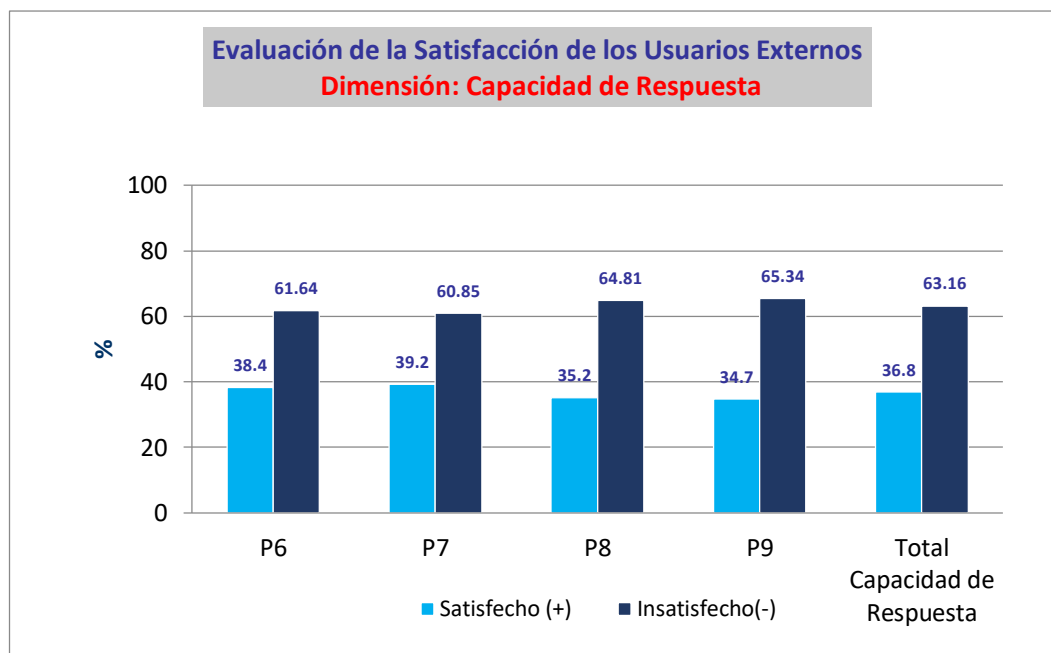
GRÁFICO 5: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 5: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión de fiabilidad en los consultorios externos, los cuales muestran un 38.3% de satisfacción y un 61.67% de insatisfacción, lo que correspondería a 724 y 1165 personas respectivamente.

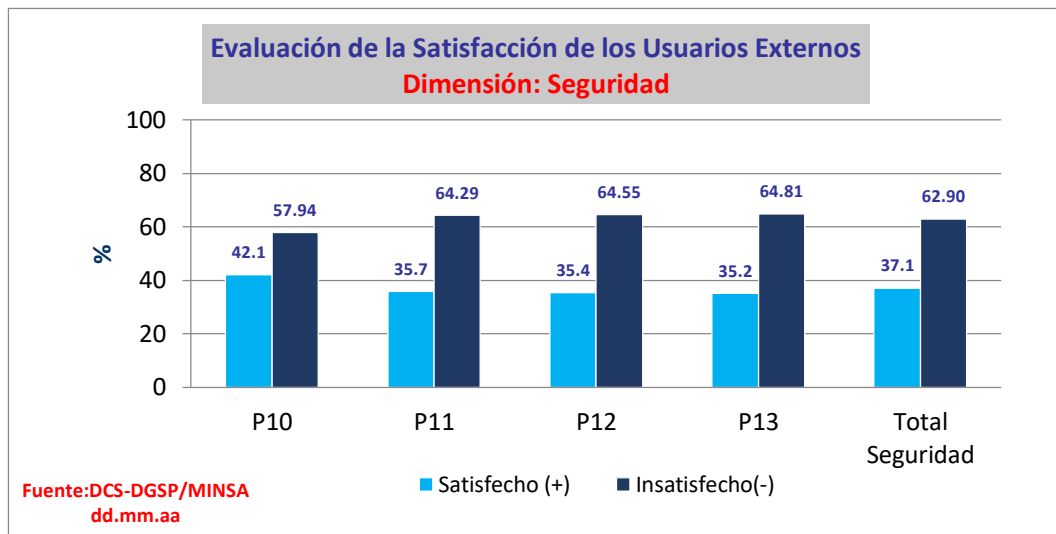
GRÁFICO 6 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 6: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión Capacidad de Respuesta en los consultorios externos, los cuales muestran un 36.8% de satisfacción y un 63.16% de insatisfacción, lo que correspondería a 557 y 955 personas respectivamente.

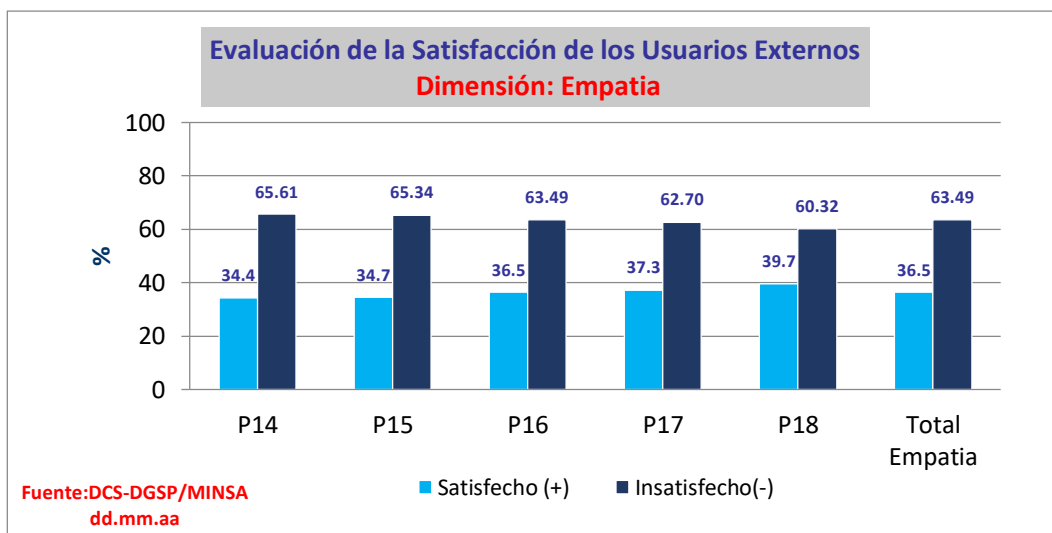
GRÁFICO 7 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 7: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión Seguridad en los consultorios externos, los cuales muestran un 37.1% de satisfacción y un 62.90% de insatisfacción, lo que correspondería a 561 y 951 personas respectivamente.

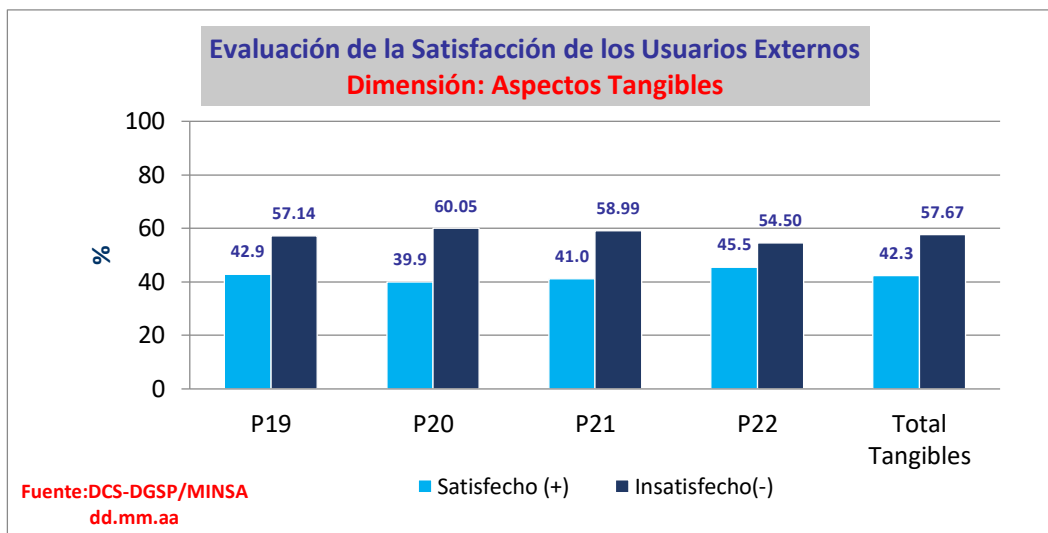
GRÁFICO 8 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 8: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión Empatía en los consultorios externos, los cuales muestran un 36.5% de satisfacción y un 63.49% de insatisfacción, lo que correspondería a 690 y 1200 personas respectivamente.

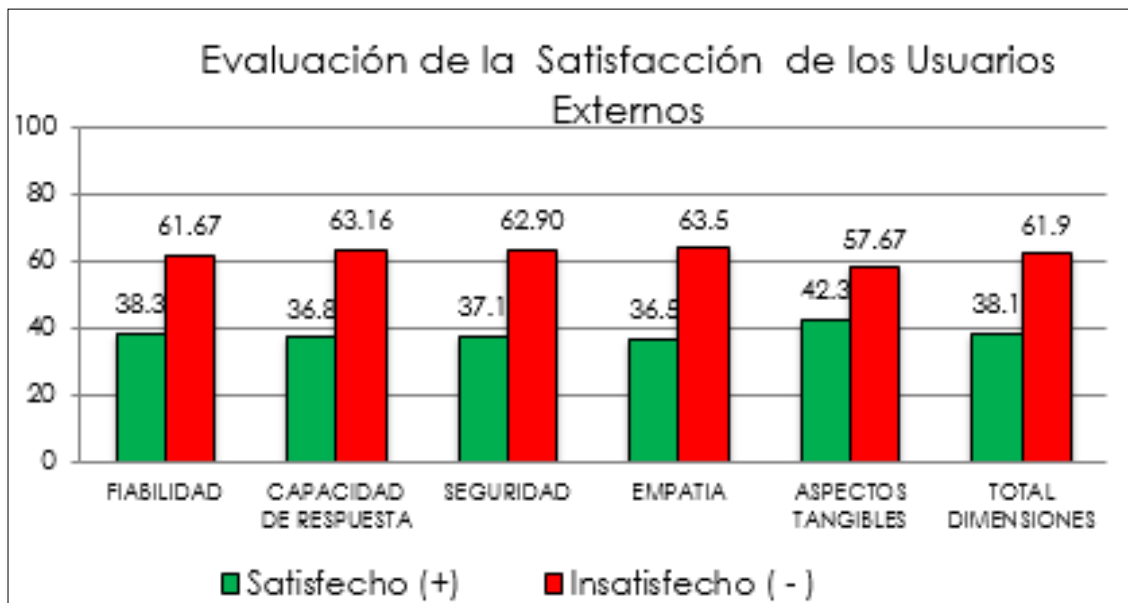
GRÁFICO 9 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 9: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión Aspectos Tangibles en los consultorios externos, los cuales muestran un 42.3% de satisfacción y un 57.67% de insatisfacción, lo que correspondería a 640 y 872 personas respectivamente.

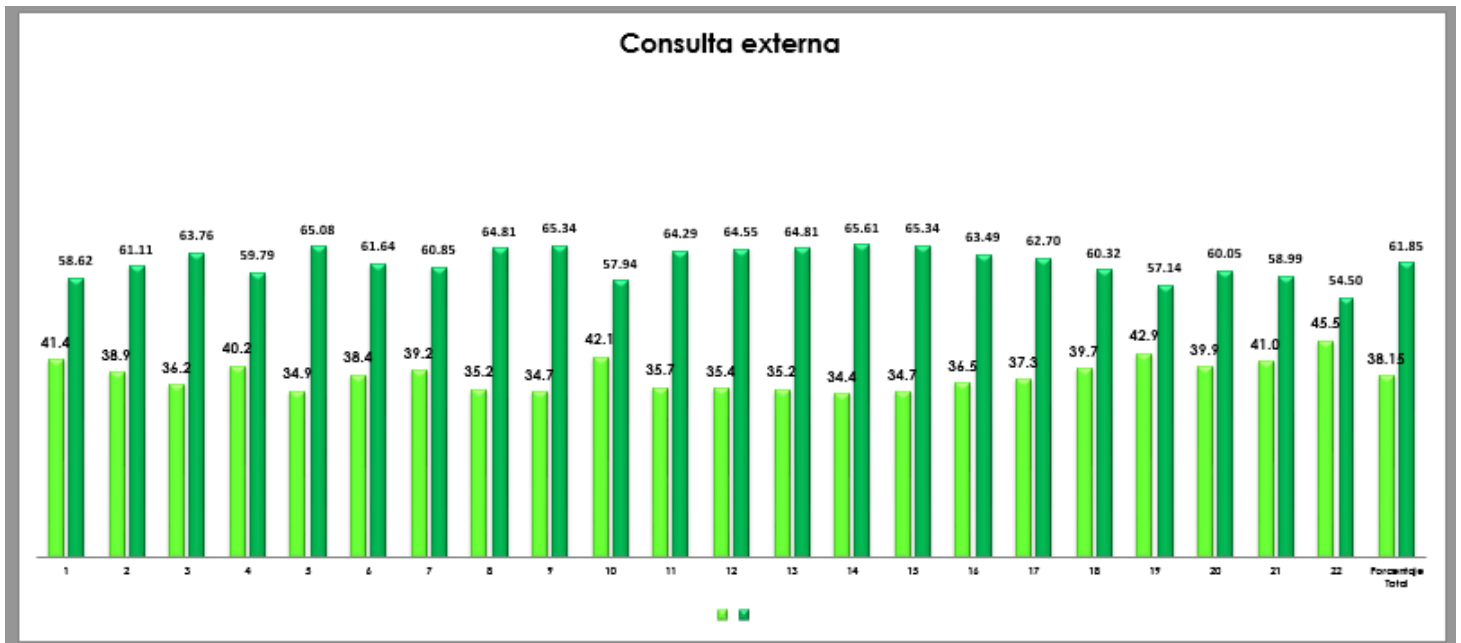
GRÁFICO 10 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN TODAS LAS DIMENSIONES EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 10: Se muestran los resultados obtenidos acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en todas las dimensiones en los consultorios externos, los cuales muestran que la dimensión con mayor insatisfacción es la dimensión empatía con un 63.5%, seguida de Capacidad de respuesta con un 63.16%, seguridad con un 62.90%, fiabilidad con un 61.67% y aspectos tangibles con un 57.67%.

GRÁFICO 11 MATRIZ DE MEJORA ACERCA DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 11: Se muestran los resultados obtenidos en la Matriz de Mejora acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos donde nos muestran un 38.15% de satisfacción y un 61.85% de insatisfacción, lo que correspondería a 3172 y 5143 personas respectivamente.

TABLA N°01 MATRIZ DE MEJORA SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	156	41.4	221	58.62
2	P02	147	38.9	231	61.11
3	P03	137	36.2	241	63.76
4	P04	152	40.2	226	59.79
5	P05	132	34.9	246	65.08
6	P06	145	38.4	233	61.64
7	P07	148	39.2	230	60.85
8	P08	133	35.2	245	64.81
9	P09	131	34.7	247	65.34
10	P10	159	42.1	219	57.94
11	P11	135	35.7	243	64.29
12	P12	134	35.4	244	64.55
13	P13	133	35.2	245	64.81
14	P14	130	34.4	248	65.61
15	P15	131	34.7	247	65.34
16	P16	138	36.5	240	63.49
17	P17	141	37.3	237	62.70
18	P18	150	39.7	228	60.32
19	P19	162	42.9	216	57.14
20	P20	151	39.9	227	60.05
21	P21	155	41.0	223	58.99
22	P22	172	45.5	206	54.50
Porcentaje Total		3172	38.15	5143	61.85

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En tabla N° 01: Se muestran los resultados obtenidos en la Matriz de Mejora acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos donde las preguntas 1,4,10,19,21 y 22 indican que aún están en proceso de mejora y las demás preguntas indican que aún están por mejorar.

TABLA N°02 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DEL BUEN TRATO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017

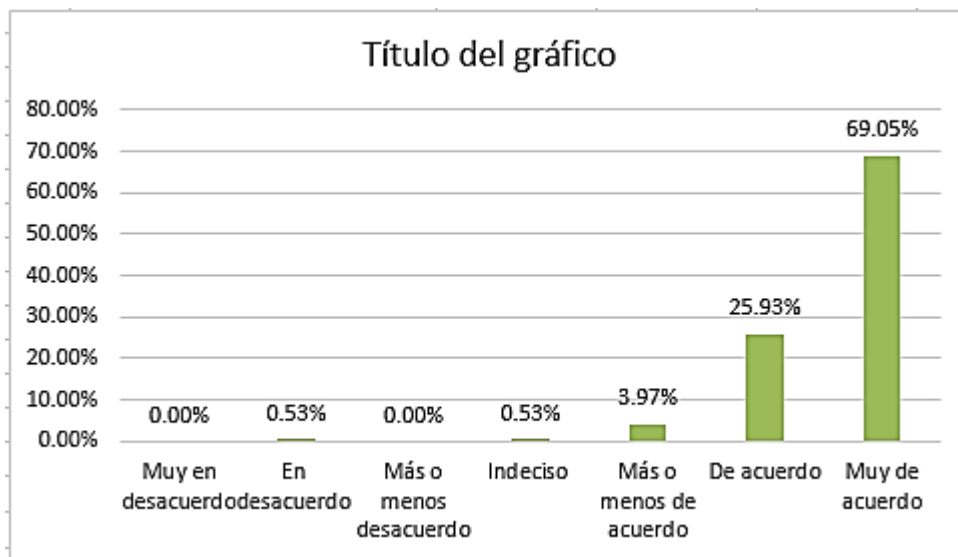
Nº	Preguntas	SATISFECHO S (+)		INSATISFECHO S (-)	
		n	%	n	%
		1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	156	41.3793
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	137	36.2434	241	63.76
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	159	42.0635	219	57.94
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	130	34.3915	248	65.61
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	141	37.3016	237	62.70
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	155	41.0053	223	58.99
Total		878	38.7296	1389	61.2704

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En tabla N° 02: Se muestran los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos acerca del buen trato en los consultorios externos donde las preguntas 1,3 y 6 indican que aún están en proceso de mejora y las demás preguntas indican que aún están por mejorar.

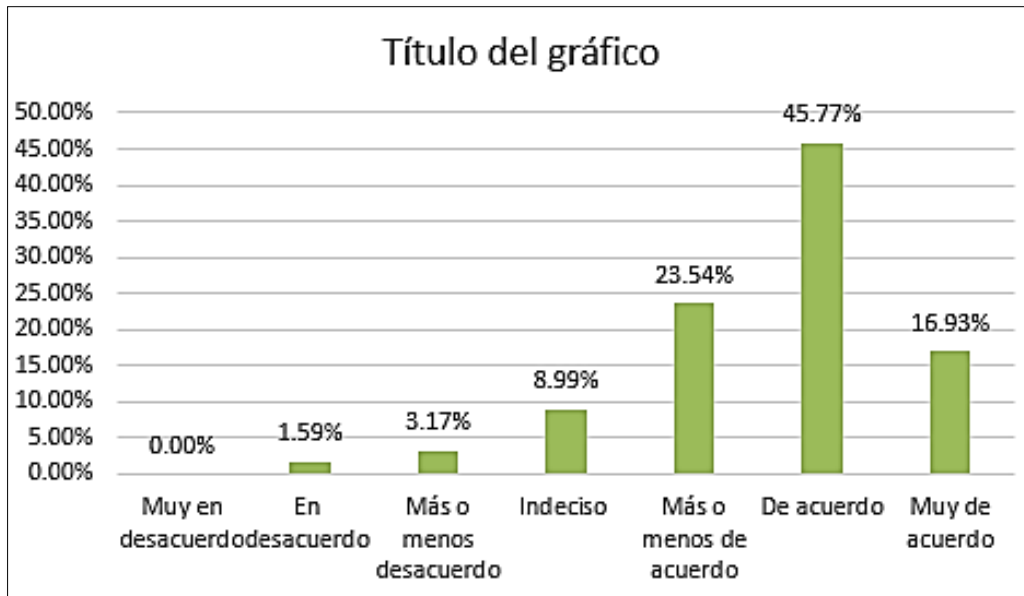
GRÁFICO N°12 EXPECTATIVAS ACERCA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 12: Se muestran los resultados obtenidos acerca de las expectativas a nivel global sobre la satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos el Hospital Regional Docente de Cajamarca donde nos muestran un 69.05% de pacientes cuyas expectativas tienen el máximo de calificación (7=muy de acuerdo). Lo cual indica que la población encuestada tiene un alto grado de expectativas respecto a la atención en consultorios externos.

GRÁFICO N°13 EVALUACIÓN SOBRE LAS PERCEPCIONES ACERCA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el gráfico 13: Se muestran los resultados obtenidos acerca de las percepciones a nivel global sobre la satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos el Hospital Regional Docente de Cajamarca donde nos muestran un 16.93% de pacientes cuyas percepciones tienen el máximo de calificación (7=muy de acuerdo), lo cual indica que existe una importante brecha entre lo que los pacientes esperan y lo que reciben en la atención en consultorios externos.

TABLA N°03 MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE DISPERSIÓN ACERCA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017

	%s	%Ins	
Media	38.148314	61.851686	23.703372
Error típico	0.67157178	0.67157178	0
Mediana	37.8306878	62.1693122	24.3386243
Moda	35.1851852	64.8148148	29.6296296
Desviación estándar	3.14995086	3.14995086	0
Varianza de la muestra	9.92219041	9.92219041	0
Curtosis	-0.43422116	-0.43422116	8.8818E-16
Coefficiente de asimetría	0.61846234	-0.61846234	-1.23692469
Rango	11.11111111	11.11111111	0
Mínimo	34.3915344	54.4973545	20.1058201
Máximo	45.5026455	65.6084656	20.1058201
Suma	839.262908	1360.73709	521.474184
Cuenta	22	22	0

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En tabla N° 02: Se muestran las medidas de tendencia central y de dispersión obtenidas en la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos cuyos resultados son los siguientes: Media de satisfacción: 38.14%; media de insatisfacción: 61.85%; desviación estándar: 3.14%, y el rango: 34.39%.

5.2. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se buscó obtener información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017 para lo cual se encuestó a 378 usuarios, cuyos resultados lo ubican en el rango “por mejorar” en lo relacionado a la calidad de atención. Asimismo, se evidenció que la dimensión de mayor satisfacción fue Aspectos tangibles. Además, es muy importante resaltar la gran diferencia que se encontró entre las expectativas y las percepciones sobre la calidad del servicio que se oferta en los consultorios externos del HRDC. Este último punto se explica debido a que no todos los usuarios tienen las mismas experiencias, ya que algunos de ellos han visitado grandes Hospitales en diferentes lugares del país y de otros países e inclusive clínicas con mejores servicios e instalaciones que el HRDC, mientras que otros han visitado Puestos de Salud más pequeños y muchas veces el único Hospital más grande ha sido el HRDC. Esto influye de manera importante en las expectativas que el paciente pueda presentar antes de recibir el servicio brindado en el HRDC, lo cual influirá en la manera que el paciente percibe el servicio. Por este motivo, es muy importante considerar que para los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario externo se deba estratificar al usuario.

En comparación con otros estudios (5,8 y 36), en el presente estudio se encontró un 38.15% de satisfacción muy diferente a los resultados obtenidos en un trabajo local en un estudio más pequeño, en el cual se realizó un estudio del nivel de satisfacción por servicios (Servicio de Medicina Interna) obteniéndose un nivel de satisfacción de 79, 40% y muy parecido a un estudio nacional donde se obtuvo un nivel de

satisfacción de 26.97%. Asimismo, se asemeja a un estudio internacional, dónde se obtuvo una media de 2.88. Por lo tanto, el estudio nos brinda un mejor panorama acerca de la satisfacción global de los usuarios externos que acuden a consultorios externos del HRDC, ya que, nos indica que vamos por un buen camino en lo concerniente a búsqueda de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que nuestro estudio, tiene como base estudios tanto nacionales como internacionales, tal como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA N°04 ESTUDIOS ACERCA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN TRES HOSPITALES DIFERENTES

	TÍTULO DEL ESTUDIO	MEDIA Y/O PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
Internacional	Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania	Media del nivel de satisfacción: 2.88
Nacional	“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS NICASIO SÁENZ EN EL PERIODO OCTUBRE-DICIEMBRE 2015”	Porcentaje del nivel de satisfacción: 26.97%
Local	“Satisfacción del usuario externo mediante el aplicativo SERVQUAL en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2016”	Porcentaje del nivel de satisfacción: 79,40%.

Fuente: Elaboración propia.

En lo concerniente a nuestra hipótesis “Existe un nivel de satisfacción mayor del 50% en el usuario externo de consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca”. Cabe resaltar que no se obtuvieron los resultados sugeridos, lo cual indica que aún hay mucho que mejorar en todas las dimensiones, ya que el porcentaje de satisfacción obtenido no supera el 50% en ninguna de ellas.

6.1. CONCLUSIONES

- Los pacientes que se atendieron en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017 presentan un 38.15% de satisfacción, con un 61.85% de insatisfacción, lo cual según la metodología SERVQUAL correspondería al rango “por mejorar” lo que significaría de que no se ha alcanzado el valor mínimo esperado respecto a la calidad de servicio que se oferta. Estos datos se pueden observar en el gráfico 10.
- En las cinco dimensiones de la calidad de servicio brindado a los usuarios de los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, se obtuvieron los siguientes resultados, en aspectos tangibles 42.3%, fiabilidad 38.3%, seguridad 37.1%, capacidad de respuesta 36.8% y empatía 36.5%; lo cual se puede observar en los gráficos 5,6,7,8,9 y 10. Esto indica que todas las dimensiones se encuentran en el rango “por mejorar” y que es de vital importancia buscar medios como corregir esta situación.
- La dimensión aspectos tangibles fue la que presentó mayor nivel de satisfacción, seguida de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; desde el punto de vista de los usuarios que asistieron a los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017, lo cual se puede observar en el gráfico 10.
- A nivel general existe una diferencia del 52% respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas: 69.05%) y lo que reciben (percepciones: 16.93%) sobre la calidad del servicio que se oferta en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017, lo cual se puede observar en los gráficos 11 y 12.

6.2. RECOMENDACIONES

- El personal del Área de Calidad del Hospital Regional Docente de Cajamarca debe formular un plan de mejoramiento continuo y reforzar el trabajo que viene haciendo. Se sugiere que se fortalezcan las 5 dimensiones empezando por la que ha tenido un menor nivel de satisfacción la cual es empatía, ya que esto contribuirá a la obtención de mejores resultados. Por el momento, el HRDC se encuentra en el rango “por mejorar”, lo cual indica que aún existen muchas cosas que corregir para así lograr que el hospital pueda brindar un servicio en donde el usuario esté a gusto y desee regresar a ser atendido.
- El personal del Área de Calidad del Hospital Regional Docente de Cajamarca debe tener en cuenta todas las conclusiones a las que se llegó, ya que esto contribuirá a determinar las líneas de intervención para mejorar la calidad de atención al paciente usuario de consultorios externos. Asimismo difundir a todo el personal los resultados obtenidos y así hacer cumplir con los planes establecidos. Conjuntamente, reducir los tiempos de espera para ser atendido en el consultorio y respetar el orden de atención según el horario publicado en el establecimiento de salud. Es trascendental mencionar la importancia de que farmacia central del hospital cuente con los medicamentos que el médico receta.
- La Universidad Nacional de Cajamarca, debe seguir incentivando la investigación científica en el marco de la satisfacción del usuario externo en los diferentes hospitales y clínicas de la Región de Cajamarca, ya que esto contribuirá a mejorar la problemática actual de muchos usuarios de los diferentes nosocomios, lugares dónde sus estudiantes realizan y/o realizarán sus prácticas pre profesionales.
- Los alumnos de la Facultad de Medicina deben seguir realizando estudios sobre calidad y satisfacción del usuario, ya que esto contribuirá, a brindarle al paciente un trato holístico y no sólo enfocarnos en su enfermedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011. Dirección General de Salud de las Personas. Lima. 2012. Pp. 58. Recuperado a partir de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
2. Vivas Montañez V. Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue 2017. [Tesis]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma, 2017. Recuperado a partir de:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1037/1/Vivas%20Monta%C3%B1ez%20V%C3%ADctor%20Hugo_2017.pdf
3. Mendocilla Sotomayor K. Factores que Influyen en la Satisfacción de los Usuarios Externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. [Tesis]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres, 2015. Recuperado a partir de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf
4. Ninamango Vicuña W. Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. [Tesis]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014. Recuperado a partir de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf

5. Mego Rabanal, Pablo. Satisfacción del usuario externo mediante el aplicativo Servqual en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2016.[Tesis]. [Cajamarca]. Universidad Nacional de Cajamarca, 2016.
6. Fernández Urteaga K. Informe de la Medición Tiempo Espera. Equipo Técnico de Gestión de La Calidad HRDC.2016. Informe N° 012 -2016 - GOB - REG - CAJ.DRS/HRC/GC –KFUKFU.
7. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global, 2014. Recuperado a partir de: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
8. Tinoco Begazo M. Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015". [Tesis]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma, 2015. Recuperado a partir de:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf
9. García Miranda D. Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos en el Período Febrero - Mayo 2013. [Tesis]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma, 2013. Recuperado a partir de:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
10. Acuña Zavala P, Adrianzén Rodríguez S, Almeida Alvarado K. Evaluación del Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor entre 60 a 90 años en la Consulta Ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Horiz Med. [Internet]. 2012. Recuperado a partir de:

<http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/127/125>

11. Guevara Sanchez E, Gavilan Villanueva J. Calidad de Atención del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” en el Periodo octubre a diciembre 2010. [Tesis]. [Lima]: Universidad San Pedro, 2010. Recuperado a partir de:
<https://myslide.es/download/link/tesis-final-dr-guevara>
12. Vásquez W, Arimborgo C, Pillhuaman N, Vallenas G. Satisfacción del Usuario de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. [Trabajo de Investigación]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2009. Recuperado a partir de:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/7265/6382>
13. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980.
14. CRONIN J, TAYLOR, S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing. 1994; 58(1), pp. 125-146.
15. Wakefield K, Blodgett J. The effect of servicescape on customers’ behavioral intentions in leisure service settings. Journal of Services Marketing. 1996; 10(6), 45–61.
16. Dabholkar P, Shepherd C, Thorpe D. A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. Journal of Retailing. 2000; 76(2), 139–173.

17. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*.1991; Vol. 67, Winter, pp. 420-50
18. MacStravic S. Questions of value in health care. *Marketing Health Services*.1997; 18(4), 50-3.
19. Anderson E, Sullivan M. The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction. *Marketing Science*. 1993; 12, 125-143.
20. Milakovich M. Creating a Total Quality Health Care Environment. *Health Care Management Review*.1991; 16(2):9–20.
21. File K, Judd B, Prince R. Interactive Marketing: The Influence of Participation on Positive Word-of-Mouth and Referrals. *Journal of Services Marketing*. 1992; 6: 4, pp.5-14. Recuperado a partir de:
<https://sci-hub.cc/https://doi.org/10.1108/08876049210037113>
22. Andaleep, S.S. Determinants of Customer Satisfaction with Hospitals: a Managerial Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 1998; 11, No. 6, pp. 181-187.
23. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 1966, 44: 166–206.
24. Ruiz-Olalla, M.C. *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid. 2001.
25. Cleary, P. and Edgman-Levitan, S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. *Journal of the American Medical Association*. 1997; 278(19): 1608-1612.
26. Ware J, Snyder M, Wright W, Davies A. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*. 1983; Vol. 6 p. 247-263. Recuperado a partir de:

https://www.researchgate.net/profile/John_Ware/publication/13031909_Defining_and_Measuring_Patient_Satisfaction_With_Medical_Care/links/55815ca308aed40dd8cd9c28/Defining-and-Measuring-Patient-Satisfaction-With-Medical-Care.pdf

27. Babakus E, Maugold W. adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Serv Res.* 1992; 26:767-86.
28. Parasuraman A., Zeithaml V, Berry L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing* 1994; 58:111-124.
29. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México.* 1998; 40: 3-12. Recuperado a partir de: <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
30. Asubonteg P, Mc Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market* 1996; 10:62-81.
31. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: I. Important general considerations. *BMJ* 1991; 302: 887-9. Recuperado a partir de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1669839/pdf/bmj00125-0039.pdf>
32. Emilio Cabello. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23(2):88-95. Recuperado a partir de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

33. Gnecco Tassara, G. Hacia la Elaboración de un Programa de Evaluación y Mejoramiento de la Calidad". Unidad de Calidad y Normas Minsal. Módulo No 6 (35).1995
34. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980.
35. Castro Soto R, Muñoz Chávez R. Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos de la Empresa Nexus Digital en el Año 2014. [Tesis]. [Cajamarca]: Universidad Privada del Norte, 2014. Recuperado a partir de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4933/Castro%20Soto%20Richard%20Jhon%20y%20Mu%C3%B1oz%20Ch%C3%A1vez%20Rafael%20Franklin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Kudra Khamis, Bernard Njau. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. BMC Health Services Research [Internet].2014[citado 15 Feb 2019]: 14(10) 1-8. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4263110/pdf/12913_2013_Article_3524.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia.

Nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del

Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar las dimensiones de la calidad de servicio de los usuarios externos en los consultorios externos del HRDC. Identificar la dimensión que predomina en el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del HRDC.</p>	Existe un nivel de satisfacción mayor del 50% en el usuario externo de los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca.	V. independiente:	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación clara y adecuada sobre los trámites a realizar. - Atención de acuerdo a lo programado y al orden de llegada. - Disponibilidad de historias clínicas para su atención. - Disponibilidad y facilidad de obtención de citas. 	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>El presente estudio es de tipo Descriptivo y transversal</p> <p>M → Ox</p> <p>Donde: M = muestra Ox, = Observación en la variable</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuarios de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, que consta de 25269.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra está formada por 378 personas que serán encuestadas.</p>
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de atención (Caja, farmacia, laboratorio y exámenes radiológicos) rápidos. - Capacidad de reacción rápida. - Horarios adecuados 			
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de la privacidad del paciente. - Examen físico completo y minucioso. - Tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas acerca de problemas de Salud. - Personal que brinde confianza. 			
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y respetuoso. - Interés en solucionar el problema de salud. - Comprensión de la explicación brindada sobre el problema de salud. 			
			V. dependiente	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización adecuada - Disponibilidad de personal para informar y orientar. - Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención. - Limpieza y comodidad del consultorio y la sala de espera. 			
				1	Muy de acuerdo	<p>Cuestionario:</p> <p>SERVQUAL</p> <p>Emitido y validado por el MINSA</p>		
				2	De acuerdo			
				3	Más o menos de acuerdo			
				4	Indeciso			
				5	Más o menos desacuerdo			
6	En desacuerdo							
7	Muy en desacuerdo							
			Calidad de atención.					

ANEXO N° 2: ENCUESTA SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	4. Zona
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
		Urbana	<input type="text" value="2"/>
5. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
		<input type="text" value="5"/>	
6. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	SOAT	<input type="text" value="2"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
7. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVA

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	Pregunt	1	2	3	4	5	6	7
0 1	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
0 2	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
0 3	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
0 4	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
0 5	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
0 6	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
0 7	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
0 8	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
0 9	E Que la atención en farmacia sea rápida							
1 0	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
1 1	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
1 2	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
1 3	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
1 4	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
1 5	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
1 6	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
1 7	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
1 8	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
1 9	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
2 0	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
2 1	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
2 2	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

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

N	Pregunt	1	2	3	4	5	6	7
0 1	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?							
0	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
0 3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
0 4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
0 5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
0 6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
0 7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
0 8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
0 9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
1 0	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
1 1	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
1 2	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
1 3	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
1 4	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
1 5	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
1 6	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
1 7	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
1 8	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
1 9	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
2 0	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
2 1	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
2 2	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO N° 3: OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Cajamarca, 20 de octubre del 2017

OFICIO N°.457-2017-GOB-REG-CAJ-DRS/HRC/DE.OGC.

SRTA.

LOIDA GUEVARA RUIZ

ALUMNA DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

PRESENTE.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN

REFERENCIA: Solicitud Permiso Trabajo de trabajo de Investigación

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente, y al mismo tiempo, dar atención al documento de la referencia a solicitud presentada ante este despacho, por lo que, se le Autoriza a realizar encuestas en los consultorios externos y acceder a la información estadística del Hospital Regional Docente de Cajamarca, a partir del 20 de octubre del 2017, con el fin de contribuir a la realización del proyecto de tesis titulado: “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos sobre la Calidad de Atención en los Consultorios Externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017”, ya que el mencionado proyecto cumple con la normatividad vigente. Asimismo, mencionar el compromiso de que la estudiante al finalizar dicha encuesta deje una copia del trabajo realizado en la Oficina de Gestión de la Calidad del establecimiento.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración, quedo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD CAJAMARCA
Dr. Tito Urriaga Melquias
Director General
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA
C.M.P. N° 14704 R.M.E.N° 10840

CDC sdc
c.c. Oficina de Gestión de la Calidad
Archivo