



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL
DE LAMBAYEQUE, 2023**

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

Autores:

Bach. Hoyos Pereda, Josemanuel Arquimedes

(0000-0002-5658-5883)

Bach. Huaman Mejia, Eddie Moises Adrian

(0000-0001-5474-5057)

Asesor:

Med. Sanchez Carrillo Halbert Christian

(0000-0001-8937-5455)

Línea de Investigación:

Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel-Perú

2023



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **MEDICINA HUMANA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE, 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

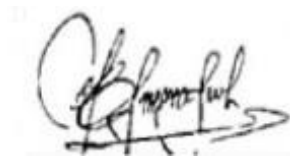
En virtud de lo antes mencionado, firman:

Hoyos Pereda Josemanuel Arquimedes	DNI: 73218462	
Huaman Mejia Eddie Moises Adrian	DNI: 77706138	

Pimentel, 19 de Junio de 2023

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA
EXTERNA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE, 2023
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO**

Aprobación del jurado



**Med. Calderon Flores Armando
Presidente del Jurado de Tesis**



**Mg. Leon Zuloeta Robinson
Secretario del Jurado de Tesis**



**Mg. Manayalle Manay Jorge Luis
Vocal de Jurado de Tesis**

Dedicatorias:

A nuestros familiares por siempre apoyarnos.

Agradecimiento:

*A Dios por su apoyo incondicional, por mostrarnos
el camino adecuado y brindarnos mucha
resiliencia en todo momento de nuestras vidas.
Los autores*

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar como la calidad del servicio incide en el grado de satisfacción del usuario de Consulta Externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes marzo 2023 - mayo 2023. En la presente investigación se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, donde se ha considerado como muestra a 190 usuarios de la especialidad de Medicina Interna del Hospital Regional Docente las Mercedes. En los resultados se determinó que en lo referente al nivel de calidad de servicio que brinda el Hospital Regional Docente las Mercedes, en lo referente a la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de medicina interna en el Hospital Regional Docente las Mercedes, este satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como bueno. Se llegó a la conclusión que los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de medicina interna en el Hospital Regional Docente las Mercedes, se recomiendan continuar con un estudio similar en una población mucho mayor y que involucre a otras especialidades, para determinar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital.

Palabras clave: Nivel de calidad, calidad de servicio, satisfacción al usuario. (DeCS)

Abstract

The objective of the research was to determine how the quality of the service affects the degree of satisfaction of the user of the Internal Medicine External Consultation of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital March 2023 - May 2023. In the present investigation, a descriptive study has been developed – Correlational with a non-experimental design, where 190 users of the Internal Medicine specialty of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital have been considered as a sample. In the results it was determined that in relation to the level of quality of service provided by the Las Mercedes Regional Teaching Hospital. It was found that in relation to the satisfaction of the user of the external consultation of the specialty of internal medicine at the Hospital Regional Docente las Mercedes, this satisfies the users since they qualify it as good. It was concluded that the factors of quality of service that influence the satisfaction of the user of the external consultation of the specialty of internal medicine at the Hospital Regional Docente las Mercedes, it is recommended to continue with a similar study in a much larger population and that involve other specialties, to determine the quality of service and the level of satisfaction of users in the Hospital.

Keywords: Quality level, service quality, user satisfaction. (MeSH)

INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Antecedentes de estudios.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.	13
1.4. Formulación del Problema.	16
1.5. Justificación e importancia del estudio	16
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Objetivos	18
2. Método	19
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Población y muestra	xxiii
2.3.2. Población.....	xxiii
2.3.3 Criterios de Inclusión.....	xxiii
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	xxv
Hemos usado el instrumento técnico Servqual modificada, realizada por Valerie A. Zeithaml en 1998, adaptada y validada por el Ministerio de Salud con Resolución Ministerial Nº. 527 – 2011/MINSA (39)	xxv
2.4.1 Descripción del instrumento.....	xxv
2.4.2. Validación del Instrumento.....	xxv
2.4.3. Baremación	xxvi
2.4.4 Procedimiento para aplicar la encuesta SERVQUAL modificada.	xxvi
2.5 Procedimiento de Análisis de Datos	xxvii
2.6. Criterios Éticos.....	xxviii
3. Aspectos Administrativos	xxix
3.1. Recursos Humanos	xxix
4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	xxix
4.1.- RESULTADOS EN TABLAS	xxix
4.2- DISCUSIÓN DE RESULTADOS	xxxiii
CONCLUSIONES	xxxix
RECOMENDACIONES	xl
BIBLIOGRAFIA	xli
ANEXOS.....	xlvii

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La asistencia sanitaria es un indicador que proporciona información relevante sobre los procesos de la atención y de las características organizativas en la institución mediante la evaluación de los servicios, la asistencia sanitaria, el entorno del hogar, las necesidades, las circunstancias y las demandas sociales, están basados para transformar las organizaciones y alcanzar un buen servicio de atención, mejorando el desempeño institucional (1).

A nivel mundial la asistencia sanitaria es cada vez más importante como indicador porque proporciona información relevante sobre el estado de la calidad en la atención y sus características organizativas en las instituciones mediante la evaluación de los servicios y la asistencia sanitaria. Durante décadas, en América del Sur la calidad de atención se considera inadecuada, con muchos pacientes insatisfechos con la atención médica donde la satisfacción corresponde solo al 2.3% de la población general en los usuarios de hospitales latinoamericanos mientras que el 57,7° tiene algún tipo de insatisfacción, por ello es necesario evaluar la realidad de la atención al paciente. La OMS menciona que una adecuada calidad en las áreas de salud debe "garantizar a los usuarios instrumentos de uso diagnósticos y terapias apropiadas para una atención médica adecuada, considerando todos los factores y resultados óptimos, con una tasa mínima de resultados secundarios y una mejor satisfacción del paciente (2).

Los servicios médicos son evaluados de manera constante por instrumentos de satisfacción al usuario, los resultados surgen de la experiencia vivida del paciente sobre la consulta y de acuerdo a su criterio le asigna un valor que puede ser agradable o desagradable para su experiencia vivida, se utiliza un instrumento donde el usuario evalúa el servicio recibido, si no es adecuado al final se obtendrá la insatisfacción. Las características del servicio se relacionan con las emociones, la atribución y las percepciones de equidad lo cual se considera, porque la satisfacción tiene relación con el bienestar del usuario. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad como una gama de procesos médicos que se brindan a individuos y grupos para que aumente las posibilidades de lograr los resultados propuestos. (3,4). Según la OMS, la calidad se puede mejorar para lograr una mejor atención de manera global, por lo que la sostenibilidad de los servicios sanitarios es importante

para la seguridad sanitaria; mejorando la calidad y brindando servicios en poblaciones frágiles, vulnerables y afectados por diferentes conflictos; mejorando las reformas para una mejor atención, reuniendo y compartiendo experiencias de diferentes esfuerzos realizados por mejorar la calidad a nivel nacional promoviendo nuevas soluciones y adaptadas a la realidad.(5).

En el Caribe y América Latina para los próximos años aumentarán la cobertura y el acceso al sector salud. Hasta entonces, las estrategias para disminuir esta desigualdad son optimizando en brindar una mejor atención, la motivación de los hogares para la consideración sanitaria, logrando la satisfacción de los usuarios. (6). Según Numbeo, un portal que permite mostrar, compartir y comparar información sobre los sistemas de salud examina los siguientes parámetros relacionados con la atención de la salud: habilidades, equipos de diagnóstico y tratamiento modernos, competencia del personal médico, rapidez en los exámenes e informes, métodos, precisión en el llenado e integridad del informe, amabilidad y cortesía del personal del centro médico y conveniencia de la ubicación del usuario. De acuerdo al Índice actual de atención médica obtenido mediante una encuesta de atención médica realizada por 41955 personas en 4034 ciudades, Taipéi, Taiwán (China) ocupa el primer lugar con un índice de 86.4; Chiang Mai, Tailandia el cuarto lugar con 84.1, Seúl, Corea del Sur el sexto lugar con 82.7, Leeds, Reino Unido el noveno lugar con 81.8, Valencia, España el décimo primer lugar con 80.6, Madrid el décimo cuarto con 80.0, Guadalajara, México el décimo noveno con 79.5, Quito, Ecuador en el lugar 93 con 71.7, Santiago, Chile en el lugar 147 con 66.1, Bogotá, Colombia en el lugar 163 con 65.0, Lima, Perú en el lugar 212 con 58.0. (7).

A nivel nacional, los usuarios que reciben tratamiento en las instituciones públicas tienen un grado de satisfacción alarmante, porque quejas como las largas colas y una baja calidad a la hora de recibir la consulta, de tal forma se debe comprobar si la atención sanitaria cumple con la expectativa del usuario. (8).

Según la última actualización de Numbeo de septiembre de 2022, la atención en el Perú, los últimos 03 años, el porcentaje de satisfacción es el siguiente: Competencia del personal médico (56,03% promedio), rendimiento de las pruebas y velocidad de notificación (promedio de 52,03 %), equipo moderno para el diagnóstico y tratamiento (promedio de 59,20 %), precisión del llenado de informes (promedio de 55,29 %), atención y amabilidad del personal (promedio de 60,51 %), capacidad de respuesta de las instituciones y satisfacción con capacidad para atender(espera)

(44,32% promedio), satisfacción con sus costos (55,17% promedio), conveniencia de su ubicación (65,80% alta) (7).

El Ministerio de Salud (Minsa) manifiesta que aún no todos los peruanos tienen acceso al sistema de salud. (10). Un paciente no satisfecho dejará una crítica negativa y expresa su queja debido a la experiencia que recibió; causando mala publicidad y altas tasas de deserción que tendrán un fuerte impacto financiero y social en la institución (11).

A nivel local, las instituciones y los profesionales deben encontrar formas de mejorar el servicio. Solo un tercio (1/3) de los pacientes estaban satisfechos con la medicina física en los hospitales de distrito, y aquellos con niños en fisioterapia sintieron que los servicios de las instalaciones no cumplieron con sus expectativas a nivel de categoría. (12).

En el Hospital Regional de Lambayeque, el 26,3% (70) de 266 usuarios atendidos en la clínica de trauma encontró deficiencias en los servicios brindado a los usuarios, mientras que el 59,4% (158) de los usuarios restantes reportaron calidad mediocre, solo el 14,3% (38) consideró que el servicio fue bueno, el 26,7% (71) se mostró insatisfecho con la satisfacción del usuario y solo el 27,1% (72) mostraron una alta satisfacción de los servicios prestados (13).

1.2. Antecedentes de estudios.

INTERNACIONALES

En el trabajo de Orozco Urbina, JF, en Nicaragua (2017), su muestra fue de 364 usuarios, obtuvo como resultados que el 57% son mujeres, el 69.4% con educación superior, solo un 93% de sitios urbanos, concluyendo que clasificando calidad del servicio de atención prenatal en consulta externa, su dimensión más lejana a cero ha sido confiabilidad y las más próximo a cero, bienes tangibles, cumpliendo de forma moderada con el estándar de calidad, siendo una valoración positiva para el servicio (14).

En el artículo realizado por Real R., et al. (2020), su muestra fueron 312 usuarios encontrado que el 58% de los pacientes se encontraban satisfechos, concluyeron que la satisfacción fue elevada, las recomendaciones que hicieron fue que continúen utilizando las herramientas de para evaluar la atención médica de manera sistemática y continua. (19).

Un estudio realizado por Jaramillo C, et all. (2020), tuvo una muestra de 384 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL, obteniendo el 50% de satisfechos por el tiempo de espera para su cita, concluyeron que tanto las expectativas como las percepciones tuvieron solo hasta el 80% de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital General Docente de Ambato (20).

NACIONALES

En el estudio realizado por Rengifo EA (2019), su muestra fueron 119 pacientes obteniendo como resultados que el 84.9% evaluaron la atención como regular y solo 68.1% tenían una satisfacción media, concluyendo que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario existe una relación significativa, demostrado así que tenemos que lograr una adecuada atención a los usuarios para que muestren una mayor satisfacción y de esta manera lograr permanecer en una calidad de servicio adecuado. (21)

Una investigación realizada por Carhuancho I., et al. (2021), su muestra fue 418 encuestados; obtuvieron como resultado, que no existe calidad en los consultorios externos de los hospitales evaluados, solo un 0,2% de usuarios estaban satisfechos, observándose estadísticamente, desigualdades significativas relacionadas a la inversión como equipo médico, infraestructura, y capacitación a los colaboradores (22).

En el trabajo realizado por Pinedo HL.(2021), su muestra fue de 384 usuarios de consulta externa, identifica que el 57.6% califica la calidad como nivel medio, al evaluar la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad, solo un 66.1% califica la satisfacción en un nivel medio, concluyeron una positiva relación en la satisfacción por la calidad percibida del usuario que acudieron al consultorio externo, teniendo un Rho de Spearman de 0,780, siendo significativo ($p - \text{valor} = 0,000$) (23)

LOCALES

En el trabajo realizado por Peralta A, evaluó la satisfacción de los pacientes que se encuentran inscritos en el Seguro integral de salud en el Hospital Regional de Lambayeque, el trabajo presentado fue descriptivo, prospectivo y transversal se tuvo como resultados que los usuarios SIS están satisfechos en un 75,8% para consultas externas, un 70,2% para hospitalizaciones, un 63,1% para emergencias, un 60% para

laboratorios clínicos, un 58,2% para rayos X y un 57% para farmacias. El promedio de la satisfacción total fue del 64.2%, llegando a la conclusión que los usuarios del HRDLM están insatisfechos. (24).

En el trabajo realizado por Sandoval-Vásquez et al. Determina si el usuario se ha sentido satisfecho en el área quirúrgica en Hospital Regional de Lambayeque, siendo su tipo de estudio transversal. Los usuarios hospitalizados están más satisfechos (76,61%) de la población general comparándolo con el parámetro menos satisfecho que corresponde a la capacidad de reacción al “procedimiento de alta rápida” (53,88%), siendo este resultado alto del servicio quirúrgico (25).

En el estudio de Florián Benites, N J., elaboró un plan de mejora para satisfacer al usuario del establecimiento de Salud de Reque, su investigación cuantitativa, tipo descriptiva, la variable con mayor insatisfacción fue la empatía y la confiabilidad, afirmando que la calidad de las recomendaciones de servicio para los usuarios debe basarse en la empatía, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y capacidad responsive, una muestra que representa lo que los usuarios consideran necesario para hacer posible un cambio real. (26).

1.3. Teorías relacionadas al tema. Calidad

Es considerada una propiedad inherente lo cual permite valorar su valor. La calidad brindada a los usuarios eleva la posibilidad de alcanzar los objetivos de salud. Incluye atención promocional, preventiva, curativa, de rehabilitación y paliativa, lo que da a entender que la calidad se mide y se perfecciona de forma constante al ofrecer servicios basados en el historial médico anterior, mostrando las carencias de los pacientes respecto a la atención ofrecida, el consenso aparente es que la atención debe ser centrada, segura en el ser humano, oportuna, justa, integral y cuyos atributos de calidad deben estar estrechamente relacionados con los principios éticos.(27, 28).

Calidad del Servicio

Calidad del servicio refiere si el paciente se ha sentido complacido con la atención brindada, para lograr la primera se debe lograr la segunda. Para lograr la calidad del servicio, se debe hacer un buen trabajo y entender que el usuario está satisfaciendo sus deseos de la forma prevista (29).

La OMS menciona que una adecuada calidad en las áreas de salud debe "garantizar a los usuarios instrumentos de uso diagnósticos y terapias apropiadas para una

atención médica adecuada, considerando todos los factores y resultados óptimos, con una tasa mínima de resultados secundarios y una mejor satisfacción del paciente". (30).

Para brindar servicios de atención médica adecuada, la OMS, ha desarrollado medidas que permitan a los países, los planes de salud, los ciudadanos y al personal sanitario brindar servicios de calidad basados en: universalidad, alta salud de calidad cubriendo sin dificultades financieras las orientaciones de estrategias nacionales para mejorar el servicio de salud; por medio de personal calificado, competente y motivado, teniendo sistemas de información, medicamentos, equipos y tecnologías disponibles para medidas de vigilancia, establecimientos de salud seguros y regulados siendo estos accesibles y bien equipados, resiliencia para ofrecer una mayor calidad en salud ante, emergencias de salud pública.(31)

Gestión de la Calidad del Servicio

La International Organization for Standardization nos dice que una adecuada gestión coordina actividades resultantes de la gestión dirigida a proponer e implementar una política públicas de calidad; creado por la planificar, el controlar, la garantizar la calidad de la gestión, incluida la "planificación estratégica, la dotación de recursos y el rendimiento" (32).

Dimensiones de la calidad del Servicio

Algunos autores sostienen que existe tres niveles de necesidad por parte de los pacientes: el primero son las expectativas del usuario como la fiabilidad y disposición para brindar un servicio óptimo; el estado de las instalaciones y del personal.

Las dimensiones del servicio brindado por los trabajadores sanitarios podemos enumerarlas en 5, las cuales son:

- 1.- Elementos Tangibles: Es el aspecto del entorno, estructura, equipo médico, materiales de comunicación, etc.
- 2.- Fiabilidad: Muestra cómo la organización sigue el procedimiento transparente y verídico.
- 3.- Capacidad de Respuesta: La organización tiene la capacidad para ofrecer una asistencia oportuna a sus usuarios
- 4.- Seguridad: En el conocimiento del personal sanitario que ofrece al usuario
- 5.- Empatía: Es la atención brindada a cada usuario por separado. (33)

Satisfacción del Usuario

Se utiliza un instrumento donde el usuario evalúa el servicio recibido, si no es adecuado al final se obtendrá la insatisfacción. Las características del servicio se relacionan con las emociones, la atribución y las percepciones de equidad (33).

Dimensiones y nivel de satisfacción del usuario

Dimensiones

Dimensión 1: Confiabilidad: Calificación sobre el servicio que recibió en función de sus requisitos y expectativas. El usuario puede dar un resultado como la insatisfacción. Los aspectos tales como la percepción de la atención conducen a la satisfacción del usuario. Asimismo, se incluye las emociones, las atribuciones y las percepciones de justicia. La confiabilidad muestra semejanza con la calidad del servicio porque agrupa características como la integridad, veracidad y confiabilidad en las condiciones establecidas por la organización. (33).

Dimensión 2: Validez: Esta es una característica clave de los servicios profesionales sanitarios de manera efectiva y precisa, y también tiene la capacidad de lograr los efectos deseados o esperados de acuerdo con las expectativas del usuario externo. Para llevar a cabo la validación se realizó un proceso desarrollado por el personal de investigación a partir del cuestionario. Esta es una herramienta para la obtención de evidencia sostenible. Este es un conjunto de herramientas para la obtención de evidencia sostenible. En este sentido, la validez se convierte en un rasgo fundamental de la conducta y es correcta, regulada por la ley epistemológica. (34)

Dimensión 3: Lealtad: Esta está relacionada con la confianza, este estado se alcanza a través de la experiencia y forma parte de la esencia de la institución. Según la teoría de Ouchi, nos dice que la relación existente entre los usuarios y la institución se fortalece en la medida en que se perciba el clima ideal y sus virtudes están representadas por la confianza administrada. En el pensamiento japonés, la lealtad se considera el principio más esencial de una organización o institución y esto solo se logra si están comprometidos con ayudar a sus colaboradores para fortalecer relaciones verdaderas. (34)

Nivel de Satisfacción

La fuerza de la actitud es un factor relacionado con la fuerza de un componente emocional, y las escalas miden la fuerza de las emociones de una persona hacia una situación social u objeto. (34)

Consulta Externa

Es un servicio de atención médica ambulatoria al cual pueden acudir los pacientes. Existen muchos tipos de atención ambulatoria, pero principalmente consisten en preguntas y pruebas que conducen al diagnóstico y prescripción del tratamiento. La Normativa Técnica del Ministerio de Salud (N° 021-Ministerio de Salud/DGSP-V.03), hace mención los servicios ambulatorios son: Una unidad básica de una institución médica que está organizada para brindar atención médica integral ambulatoria para usuarios en emergencia o no. (35)

La Encuesta Servqual

Es un formato multidimensional el cual muestra si el usuario se encuentra satisfecho por los sanitarios. La percepción sobre servicio recibido se considera como una medida de calidad y se utiliza para realizar mejoras. (36).

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en Consulta Externa del servicio de Medicina Interna Hospital Regional Docente Las Mercedes marzo 2023 – mayo 2023?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Durante décadas, en el Perú la calidad de atención se considera inadecuada, con muchos pacientes insatisfechos con la atención médica donde la satisfacción corresponde solo al 2.3% de la población general en los usuarios de hospitales mientras que el 57,7° tiene algún tipo de insatisfacción, por ello es necesario evaluar la realidad de la atención al paciente. La OMS menciona que una adecuada calidad en las áreas de salud debe garantizar a los usuarios instrumentos de uso diagnósticos y terapias apropiadas para una atención médica adecuada. Los servicios de médicos enfrentan muchos problemas que le impiden caracterizarse como una atención eficiente y productiva. Por ejemplo, problemas con el tiempo que los usuarios deben pasar en las salas de espera, actitudes del personal que no se identifican con los servicios, instituciones y comunidades, que también carecen de sistemas informáticos hospitalarios eficientes, falta de documentación administrativa, etc. El incumplimiento de la normativa vigente es otro problema que enfrentan los establecimientos de salud. Para brindar servicios de atención médica adecuada, la OMS, ha desarrollado medidas que permitan a los países, los planes de salud, los ciudadanos y al personal sanitario brindar servicios de calidad basados en: universalidad, alta salud de

calidad cubriendo sin dificultades financieras las orientaciones de estrategias nacionales para mejorar el servicio de salud (37).

La asistencia sanitaria es un indicador que proporciona información fundamental sobre el proceso asistencial y las características organizativas del centro mediante la valoración de los servicios, la atención médica, el entorno familiar, las necesidades, las circunstancias y las necesidades sociales. Se basan en transformar la organización y lograr un buen servicio al cliente. , mejorar la eficiencia institucional, se ha visto que quienes acuden al Hospital Regional Docente Las Mercedes tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos en el área de medicina y no están bien informados sobre el proceso o procedimiento de pre atención, etc., problema que se presenta con frecuencia, sobre todo cuando se trata de usuarios nuevos o referidos de otras IPRESS de EsSalud, los adultos mayores sin acompañante, personas que solicitan información de algún paciente, etc., aspectos que afectan al usuario o acompañante que recurre por el servicio de salud, afectando el nivel de satisfacción. La calidad brindada a los usuarios eleva la posibilidad de alcanzar los objetivos de salud. Incluye atención promocional, preventiva, curativa, de rehabilitación y paliativa, lo que da a entender que la calidad se mide y se perfecciona de forma constante al ofrecer servicios basados en el historial médico anterior, mostrando las carencias de los pacientes respecto a la atención ofrecida.

En nuestra localidad existen trabajos parecidos en diferentes áreas de investigación, pero realizados en otras circunstancias, a diferencia de nuestra investigación que, pretendió evaluar como la calidad del servicio afecta de manera directa a la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa de Medicina Interna Hospital Regional Docente Las Mercedes, considerando importante investigar como la atención en tiempos de post pandemia por SARS-CoV-2 ha evolucionado, porque aún existe el problema de acudir al establecimientos de salud en busca del servicio médico por miedo a poder contagiarse de esta y otros tipos de enfermedades, el cual se estará realizando desde marzo a mayo del año 2023, enfocado principalmente en la percepciones y expectativas del paciente respecto la atención deseada de consulta externo de medicina Interna.

Nuestro trabajo pretendió determinar cómo los servicios inciden sobre la satisfacción del usuario de consulta externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, basado en la percepción que se tiene cuando se busca atención médica, la valoración percibida antes y después del servicio permitió evaluar la situación actual del servicio de medicina Interna, y poder aportar a la jefatura del servicio un material de

investigación de mucha utilidad que permita plantear estrategias de mejora basado en datos fidedignos y recientes, necesarios a considerar dentro del plan de mejora continua del servicio y la institución, considerando los recursos con los que se cuenta y la necesidad del usuario en relación al tiempo que demora para acceder a la consulta, la empatía del profesional que lo atiende, la seguridad del servicio, etc., cuyas expectativas y percepciones han influido de forma positiva o negativa sobre la satisfacción del usuario.

Este fue un trabajo que involucra a todos los pacientes en el servicio de salud de consulta externa del área de Medicina Interna del HRDLM, en relación a como ofrecen el servicio de atención y como lo percibe el usuario, cuyos resultados podrían ser considerados como materia prima para la realización de propuestas de trabajos para brindar una mejor calidad en el servicio.

1.6. Hipótesis.

La calidad de servicio incide positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, marzo 2023 - mayo 2023.

1.7. Objetivos

1.7.1.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de Consulta Externa de Medicina Interna del del Hospital Regional Docente Las Mercedes marzo 2023 - mayo 2023

Objetivos Específicos

- Determinar el grado de satisfacción a partir de la percepción y expectativa del usuario mediante la Metodología SERVQUAL, en Consulta Externa del Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes
- Conocer la calidad del servicio mediante la Metodología SERVQUAL, en el usuario de Consulta Externa del Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes - 2023
- Identificar la relación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del usuario del Servicio de Consulta Externa del servicio de medicina interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes- 2023

2. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

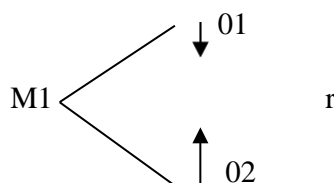
Tipo de Investigación

El presente estudio ha sido cuantitativo, descriptivo correlacional porque la investigación se centró en objetivos observables y susceptibles de cuantificación, y prospectivo porque los datos fueron sacados de manera directa con la participación del investigador y el sujeto objeto de estudio y en su estado natural (38), cuyos datos serán tomadas directamente del Hospital Regional Docente Las Mercedes, usando el instrumento SERVQUAL modificada por MINSA (39).

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación será de tipo no experimental porque se realizó sin manipular las variables y sus indicadores, visualizando su entorno natural, para después analizarlos (38), la información será recolectada directamente del usuario de Consulta Externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, a través del instrumento de medición Encuesta SERVQUAL modificada del MINSA.

El diseño de ejecución para el estudio será el siguiente



Donde:

M1: Muestra de usuarios.

01: Medición de la calidad de atención percibida.

02: Medición de la satisfacción del usuario de observación.

r: Relación.

Variables y definición conceptual y operacional

Satisfacción del usuario:

Definición Conceptual:

Es definida como “nivel anímico del individuo el cual puede medir el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas” (40)

Definición operacional:

Nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, determinado por indicadores de insatisfacción, clasificados de manera extensa con criterios, preguntas y el puntaje global del formato Encuesta SERVQUAL modificada cuyo estándar esperado está por encima del 60% (“Necesita mejorar”) o entre 40-60 si (“Está en proceso”) y si es menor de 40 será considerado como “Nivel aceptable”, según la Resolución Ministerial N° 527-2011 MINSA. (34).

Calidad del servicio:

Definición Conceptual:

Conjunto de servicios, donde se realiza procesos diagnósticos y terapéuticos para conseguir una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta factores como el conocimiento del usuario y del servicio médico, obteniendo un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario” . Los servicios médicos son evaluados de manera constante por instrumentos de calidad y satisfacción al usuario, los resultados surgen de la experiencia vivida del paciente sobre la consulta y de acuerdo a su criterio le asigna un valor que puede ser agradable o desagradable para su experiencia vivida, (41).

Definición operacional:

Grado de insatisfacción o satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, el servicio de atención médica ambulatoria al cual pueden acudir los pacientes. Existen muchos tipos de atención ambulatoria, pero principalmente consisten en preguntas y pruebas que conducen al diagnóstico y prescripción del tratamiento, conforme la percepción de calidad en el servicio recibido por el consultorio de medicina interna, basado en valorar si este servicio se adecua a sus expectativas y necesidades del usuario, basado en la

ubicación, infraestructura, equipamiento, trato, empatía, determinada por valores por encima o debajo del cero, clasificados de la siguiente forma:

Calidad del servicio (valor =0),

Nivel de calidad excelente o extraordinario (valor >0) y

Nivel con déficit, falta de calidad o deficiente (valor <0) (34)

3. 2.2. Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Item	Categorías o valores	Escala de medición	Instrumento y procedimientos de medición
“CALIDAD DE ATENCION”	Cualitativa	“Fiabilidad”	Capacidad de cumplir el servicio ofrecido P y E 01-05	P y E 01-05	1 “Pésimo” 2 “Muy malo” 3 “Malo” 4 “Regular” 5 “Bueno” 6 “Muy bueno” 7 “Excelente”	Ordinal	Técnica: Entrevista Instrumento: “Encuesta SERVQUAL modificada” de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”, validada por RM N.º 0527 MINSA.
		“Capacidad de respuesta”	Disposición de atención rápida y oportuna, con calidad y tiempo aceptable P y E 06-09	P y E 06-09			
		“Seguridad”	Confianza que genera el personal P y E 10-13	P y E 10-13			
		“Empatía”	Capacidad de ponerse en el lugar del otro P y E 14-18	P y E 14-18			
		“Aspectos tangibles”	Aspecto físico que se percibe de la institución P y E 19-22	P y E 19-22			
“SATISFACCION DEL USUARIO”	Cualitativa	Nivel de satisfacción global	Porcentaje o Grado de cumplimiento del servicio, en relación a las expectativas y percepciones del usuario.	Por mejorar	> 60%	Ordinal	Instrumento: “Herramienta SERVQUAL modificada” de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”, validada por RM N.º 0527 MINSA.
				En Proceso	40 – 60%		
				Aceptable	< 60%		

4. 2.3. Población y muestra

2.3. Universo

Hernández R. (2014), lo manifiesta como una conformación elementos, seres u objetos que tienen características, mediciones y observaciones a estudiar para la investigación (38)

5. 2.3.2. Población

La población estará conformada por las observaciones o mediciones de la variable de interés en la investigación a realizar. Por lo tanto, en un único universo pueden definirse varias poblaciones, considerándose finita o infinita y el tamaño es denotado con el símbolo “N”. (38).

La población es compuesta por usuarios que fueron a atenderse en consultorio de Medicina Interna del HRDLM, en el periodo de enero a diciembre de 2022 equivalente a 375 usuarios.

Estos datos se solicitaron y fueron brindados en el centro estadístico del Hospital Regional Docente Las Mercedes

MEDICINA ESPECIALIZADA	Usuarios atendidos Enero-Diciembre 2022	
Medicina interna	Número de Usuarios atendidos	375

Fuente: Hospital Regional Docente Las Mercedes

6. 2.3.3 Criterios de Inclusión

- Paciente u acompañante nuevo o continuador del servicio. - Ser usuario del área de Consulta Externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes de sexo femenino y/o masculino.
- Edad desde los 18 y 70 años. – Que no presente alteración de su conciencia y la capacidad de comunicación en español.
- Aceptación de participar en el estudio luego de estar informados verbalmente de las características y objetivos de este

2.3.4. Criterios de Exclusión.

- Usuarios de Consulta externa de otras especialidades médicas.
- Usuarios que tengan problemas de salud mental evidente
- Usuarios que tengan trastornos de conciencia.

2.3.5. Muestra

Para Hernández R, et all. (2014), se obtiene la muestra para poder investigar diversas propiedades de la población, pretendiendo que ésta represente a la población del es extraída, señalando que la selección de un número n de muestras en una población de tamaño N tal que todas las muestras posibles tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas, el proceso se denominará como un muestreo aleatorio simple (38).

Tamaño de la Muestra

Para la elaboración del trabajo hemos tenido como muestra a los usuarios y/o acompañantes que utilizaron el servicio de consulta externa de Medicina Interna fueron la muestra, la cual será calculada teniendo en cuenta la Tasa de prevalencia de usuarios insatisfechos equivalente al 50%, con un error aproximado del 5%, considerando insatisfechos a los usuarios atendidos en Consultorio de Medicina Interna del HRDLM durante el período de enero a diciembre de 2022, equivalente a 375 usuarios.

Para determinar el tamaño muestral se utilizará una ecuación, que se aplica para la población infinita, en este caso, la población se considerará infinita debido a que la muestra es inferior al 10% de la población (38).

Donde:

n = Tamaño de muestra.

$p = 50\% = 0.50$ = Tasa de prevalencia de usuarios insatisfechos

$q = 1 - p = 0.50$ = Complemento de p = Proporción de usuarios satisfechos

$e = 5\%$ Error estándar de 0.055.

$N = 375$ = Población de usuarios en el servicio durante Enero – diciembre 2022.

$Z = 1.96$ = Nivel de confianza (95%), según tabla.

Remplazando tenemos:

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 375}{(0.052 \times 374) + (1.96^2 \times 0,50 \times 0,50)}$$

$n = 190$ usuarios

7. 2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

8. Hemos usado el instrumento técnico SERVQUAL modificada, realizada por Valerie A. Zeithaml en 1998, adaptada y validada por el Ministerio de Salud con Resolución Ministerial N.º. 527 – 2011/MINSA (39)

9. 2.4.1 Descripción del instrumento

Se utilizó la guía técnica SERVQUAL modificada realizada por Valerie A. Zeithaml en 1998 y adaptada y validada por el Ministerio de Salud en RM N.º. 527–2011/MINSA (39), cuyos desarrolladores manifiestan que la relación de las expectativas del usuario más la percepción que tienen sobre servicios que brinda la organización sirven como indicador de calidad para mejorar el desempeño, el cual consta de 22 preguntas de expectativa y 22 preguntas de percepción divididas en 5 criterios que evalúan la calidad: (39)

Fiabilidad (5 preguntas del 1 al 5): Cuidado y habilidad para brindar el servicio ofrecido en forma prevista y acordada (39).

Capacidad de Respuesta (4 preguntas del 6 a 9): Disposición y buena voluntad para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno (39).

Seguridad (4 preguntas del 10 al 13): Brindar confiabilidad en la atención con cortesía y competencia sin peligro, riesgo o duda (39).

Empatía (5 preguntas del 14 al 18): La capacidad del personal para poder ponerse en el lado del otro, poner al paciente en primer lugar y tratarlo según sus características y condiciones específicas, con atención y cuidado personal (39).

Aspectos Tangibles (4 preguntas del 19 al 22): Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (39).

Luego de describir las características del estudio, el usuario calificará la percepción refiriéndose a cómo recibió la atención por medio de una escala numérica del 1-7, donde 1 se considerará el menor calificativo y 7 el puntaje máximo (39).

10. 2.4.2. Validación del Instrumento

La encuesta SERVQUAL modificada, se adaptó y validó por el Ministerio de Salud del Perú con Resolución Ministerial N.º. 527 – 2011, aprobándola como un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios que son atendidos en consultorio externo en los establecimientos de salud, cuyo formato oficial cuenta con 22 preguntas el cual está dividido en dos cuestionarios uno se encarga de medir las expectativas y el otro las percepciones, teniendo las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, lado concreto, la cual se ha utilizado en diferentes niveles en los servicios de Salud (39); realizados en estudios previos donde se ha validado y aplicado la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de los usuarios externos

de los servicios de salud (42), De la Hoz Correa A.P, en Colombia (2014), que propuso la aplicación de la Escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín (43), y Gadea-Cavazos E.A: et al en México; con una fiabilidad por Alfa de Cronbach por encima del (>0.70), de 0.8973 para las expectativas y 0.9448 para las percepciones (44).

11. 2.4.3. Baremación

La satisfacción se define como indicadores de insatisfacción, y se clasifica de manera extensa con criterios, preguntas y el puntaje global del formato, y según el instrumento encuesta SERVQUAL se determina satisfecho si tiene un puntaje menor al 40%

El estándar esperado debe estar por encima del 60%. (34).

12. 2.4.4 Procedimiento para aplicar la encuesta SERVQUAL modificada.

En el presente estudio de investigación fue presentada al Comité de investigación y Ética de la casa de estudios Universidad Señor de Sipán para su revisión y aprobación; para posteriormente recopilar los datos.

Para realizar la investigación se solicitó por escrito al director Hospital Regional Docente Las Mercedes, indicando su propósito de investigación. Explicando a los usuarios que su información será anónima, anteponiendo los principios éticos y enfatizando el anonimato y respeto por los DD.HH.

Para la aplicación del instrumento se calificó las expectativas de los usuarios sobre una escala de 1 a 7, donde 1 es pobre y 7 es excelente, calificando el servicio; asimismo, la percepción se calificó de acuerdo a la opinión del usuario, de acuerdo a la presentación en consultorio y la evaluación será la misma que a las expectativas:

1. Pésimo
2. Malo
3. Muy malo
4. Regular
5. Bueno
6. Muy bueno
7. Excelente

Se insertaron fechas, hora de comienzo y finalización de los datos generales del paciente. Los objetivos y facultades administrativas antes descritas se coordinaron con el médico de turno para la selección de los usuarios a evaluar. Cada usuario fue informado sobre los objetivos de la encuesta, cuyos formularios se llenaron en un tiempo promedio de 10 a 15 minutos. Después de usar el formato, se realizó la comprobación de calidad llenando el formulario, verificando la existencia de errores, omisiones en el registro y se ingresó la información a la computadora para el cálculo correspondiente

13. 2.5 Procedimiento de Análisis de Datos

La información estadística la obtuvimos luego de aplicar la encuesta, utilizando un programa de estadística (SPSS) para ordenar y tabular la información obtenida a través del cuestionario. La realización de las encuestas se ejecutó a los usuarios y/o acompañantes de acuerdo a los criterios de exclusión e inclusión; se les informó sobre el estudio de manera transparente y precisa, y se realizó la encuesta en consultorios de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Luego del control de calidad para consolidar los informes, las encuestas fueron ingresadas la data de la aplicación Excel del Ministerio de salud.

Si el usuario no responde a ciertas preguntas, fue registrado como No Aplicable (NA) con el número de registro 99 en la aplicación de depuración.

La información se ingresó en el aplicativo SPSS, aplicando medidas en la tendencia central a cada variable que el estudio permita.

2.5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

El resultado lo expresaremos por medio de porcentajes, teniendo diferentes dimensiones de calidad en el siguiente orden:

Fiabilidad:	5 preguntas numeradas del 01 a 05;
Capacidad de respuesta:	4 preguntas numeradas del 06 a 09;
Seguridad:	4 preguntas numeradas del 10 a 13;
Empatía:	5 preguntas numeradas del 14 a 18 y
Aspectos Tangibles:	4 preguntas numeradas del 19 a 22. (39)

Determinación de la calidad global

Para analizar los resultados hemos evaluado:

Satisfacción: Valor positivo, de restar percepción (P) menos expectativas (E)

Insatisfacción: valor negativo de restar (P) – (E).

La información fue analizada utilizando el formato Servqual para los 22 ítems; cuyas diferencias se denominan puntajes de Servqual, donde un puntaje igual a cero (0) o mayor a cero (>0) equivale a un nivel de servicio con calidad o calidad excelente, y un puntaje menor de cero (<0) a un nivel de servicio con calidad deficiente.

Para poder realizar la interpretación presentamos un cuadro general de puntajes de diferencias de P – E para los 22 ítems con los valores relativos y absolutos de los niveles de satisfacción e insatisfacción para cada ítem y el global.

Determinación de la satisfacción global.

Lo ideal serán valores superiores al 60%, variable según las mediciones iniciales.

Para la matriz de mejora se priorizarán los siguientes valores de acuerdo a la RM N°527/MINSA-2011 (39).

Presentación de resultados: P – E, se restará la categoría de los usuarios que están satisfechos e insatisfechos, y el resultado se mostrará según los criterios o puntos en una tabla con una o dos entradas en las dimensiones y entradas con el valor global de satisfecho o insatisfecho, según el caso. (RM N.º 527/MINSA-2011) (39).

13.6. Criterios Éticos

Para la elaboración de este trabajo nos hemos basado en el informe Belmont: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia

Principio de autonomía: Se obtendrá el consentimiento por escrito del director del hospital.

La participación será voluntaria.

El hospital otorgará permiso para participar en la investigación protegiendo el anonimato y respeto a su elección de no participar de la encuesta, también de culminar la investigación en cualquier momento

Principio de no maleficencia: El estado físico, mental o moral de los participantes en este estudio no se verá afectado por preguntas que afecten su estado emocional, o experimentos de cualquier tipo que afecten su estado físico, mental o emocional, solo se buscará obtener información

Principio de beneficencia: Los resultados de este estudio permitirán saber si están satisfechos los usuarios como un indicador de calidad para la atención recibida. Toda información estará disponible para la dirección, para que pueda generar un plan de intervención de manera oportuna

Principio de justicia: La muestra estudiada estará constituida por usuarios que tengan igual oportunidad para selección.

Consentimiento informado: Previa presentación con el paciente o acompañante, se procederá a solicitar la autorización para el consentimiento informado de parte del usuario o acompañante, para lo cual, se respetó el derecho de la información previa, detallando el contenido de la misma, así como las ventajas o desventajas de la realización del mismo, garantizando asimismo, la privacidad, anonimato para el presente estudio, cumpliendo con obtener la firma del consentimiento informado para la recolección de los datos.

14. Aspectos Administrativos

15. 3.1. Recursos Humanos

Este estudio tuvo los recursos humanos necesarios para la elaboración del proyecto, fueron realizado por los investigadores Hoyos Pereda Josemanuel Arquímedes y Huamán Mejía Eddie Moisés quienes serán los que desarrollen en su totalidad la investigación, no obstante, la Universidad Señor de Sipán puso a disposición asesoría temática y metodológica por parte de docentes como el Dr Halbert Christian Sánchez Carrillo, en caso de presentarse alguna dificultad.

16. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

17. 4.1.- RESULTADOS EN TABLAS

RESULTADOS

Tabla N. ° 1

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA, POR ASPECTOS
SOCIODEMOGRÁFICOS
MARZO – MAYO 2023

EDAD	N.º	%
Menor de 30	22	11.57
de 30 a 40	54	28.43
de 40 a 50	83	43.68
de 50 a mas	31	16.32
Total	190	100
SEXO		
Mujeres	147	77.37
Hombres	43	22.63
Total	190	100
NIVEL DE ESTUDIOS		
Analfabeto	2	1.04
Primaria	5	2.63
Secundaria	92	48.42
Técnico	48	25.26
Universitario	43	22.63
Total	190	100
TIPO DE SEGURO		
SIS	173	91.05
Ninguno	15	7.90
Otro	2	1.05
Total	190	100
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	58	30.53
Continuador	132	69.47
TOTAL	190	100

TABLA N.º 2

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA
 INTERNA, POR DIMENSIONES DE CALIDAD
 MARZO – MAYO 2023

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	69.6	30.42
CAPACIDAD DE RESPUESTA	72.9	27.11
SEGURIDAD	64.1	35.92
EMPATIA	45.2	54.8
ASPECTOS TANGIBLES	64.9	35.13
TOTAL DIMENSIONES	62.8	37.2

Según la dimensión fiabilidad, el 69.6% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención y el 30.42% se mostró insatisfecho.

En la dimensión capacidad de respuesta, el 72.9% de pacientes se mostraron satisfecho y solo el 27.11% se mostró insatisfecho

Según la dimensión seguridad, el 64.1% de los pacientes manifestaron satisfacción, y un 35.92% se mostró insatisfecho.

Según la dimensión empatía, el 45.2% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención, y el 54.8% estuvo insatisfecho.

En la dimensión aspectos tangibles, el 64.9% de pacientes mostraron satisfacción con el hospital y el servicio de medicina interna, un 35.13% se mostró insatisfecho.

Según el nivel global de satisfacción, el 62.8% de los pacientes del servicio de medicina interna del hospital, estuvo satisfecho con la atención y solo el 37.2% se mostró insatisfecho en general.

TABLA N.º 3

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES - CHICLAYO
 CALIFICACIÓN DE CALIDAD (SERVQUAL), SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO –
 MEDIA GENERAL Y DE LAS CINCO DIMENSIONES
 MARZO – MAYO 2023

	Fiabilidad (general)	Capacidad de respuesta (General)	Seguridad (General)	Empatía (General)	Aspectos Tangibles (General)	Clasificación Servqual General
N Válido	190	190	190	190	190	190
N Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	-,4042	-,3632	,0079	,6200	,1105	,5613
Mediana	-,4000	-,5000	,0000	,6000	,0000	,4750
Desviación estándar	,60368	,65442	,78212	,61362	,61798	1,02192

Según el nivel de calidad percibida por el usuario, hemos obtenido una media general del calificativo SERVQUAL del 0.5613 + 1.02192, la dimensión Empatía tuvo menor calificación de calidad (- ,6200 + 0,6000) seguido de la dimensión Fiabilidad (-,4042 + 0,60368), y la de mayor calidad fue la dimensión Seguridad (,0079 + ,0000).

TABLA N.º 4

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
 NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE CONSULTA
 EXTERNA DE MEDICINA INTERNA, SEGÚN DIMENSIONES DE CALIDAD
 MARZO – MAYO 2023

Nivel de Satisfacción por dimensiones		NIVEL DE CALIDAD					
		Sin calidad (<0)		Con calidad (0)		Calidad excelente (>0)	
Fiabilidad	Insatisfecho	43	30.9	56	41.0	39	28.1
	Satisfecho	10	19.2	15	28.9	27	51.9
Capacidad respuesta	Insatisfecho	36	28.1	54	42.2	38	29.7
	Satisfecho	17	27.4	18	29.0	27	43.6
Seguridad	Insatisfecho	37	46.9	27	34.1	15	19.0
	Satisfecho	16	14.4	45	40.5	50	45.1
Empatía	Insatisfecho	17	77.2	3	13.6	2	9.1
	Satisfecho	36	21.4	69	41.1	63	37.5
Aspectos tangibles	Insatisfecho	32	41.0	33	42.3	13	16.7
	Satisfecho	21	18.8	39	34.8	52	46.4

Empatía: p<0,05	X2w= 12.959	X2t= 7.344	α=0.5	GL= 8	
Capacidad de respuesta: p<0,05	X2w= 6.855	X2t= 7.344	α=0.5	GL= 8	p<0,05
Seguridad: p<0,05	X2w= 35.338	X2t= 7.344	α=0.5	GL= 8	
Empatía: p<0,05	X2w= 42.634	X2t= 7.344	α=0.5	GL= 8	
Aspectos tangibles: p<0,05	X2w= 34.673	X2t= 7.344	α=0.5	GL= 8	

Según la calidad percibida en las dimensiones de satisfacción encontramos lo siguiente:

De acuerdo a la dimensión fiabilidad, el 51.9% de pacientes satisfechos, consideró la calidad como excelente y solo el 19.2% fue considerada sin calidad de atención.

Respecto la dimensión de capacidad de respuesta, el 43.6% del usuario satisfecho, consideró la atención con calidad excelente y solo un 28.1% no se encuentran satisfechos por el servicio que han recibido, el cual fue considerada una atención sin calidad.

En la dimensión seguridad, un 6.9% del usuario refirieron insatisfacción en la atención, calificó la atención sin calidad, mientras que el 45.1% de pacientes satisfechos la calificó como de calidad excelente.

En la dimensión empatía, el 77.2% de pacientes con insatisfacción, calificó la atención como sin calidad, y el 41.1% del usuario satisfecho por la atención, la calificó como de calidad.

Asimismo, de acuerdo a la dimensión aspectos tangibles, el 46% de pacientes satisfechos, calificó el servicio con una calidad excelente y solo el 18.8% la calificó sin calidad.

De acuerdo con el test de Chí cuadrado de Pearson, la satisfacción del usuario está relacionada con la calidad de atención ($p < 0.05$):

18. 4.2- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la elaboración del trabajo hemos entrevistado a 190 usuarios del Servicio de Medicina Interna Consulta Externa del Hospital referencial Docente Las Mercedes de Chiclayo, durante el periodo marzo a mayo del 2023, por medio del instrumento Encuesta SERVQUAL, validado y aprobado por el Ministerio de salud del Perú (39), la cual permite medir la calidad de atención dada por medio de las expectativas y percepciones del usuario en los diferentes niveles de atención de los servicios de salud.

Los resultados se ordenaron considerando los objetivos de estudio y teniendo en cuenta las dimensiones del instrumento SERVQUAL para determinar la calidad percibida por el usuario del establecimiento.

Se obtuvo que, de los 190 usuarios entrevistados, con respecto a la variable edad un 43.68% tiene edad entre 40 a 50 años, 28.43% tiene de 30 a 40 años, 16.32% de 50 a más años.

Nuestros resultados tienen semejanza a los reportados por Abanto y Cols (40), quienes reportan que la edad de los usuarios evaluados fluctúa en mayor porcentaje entre los 28 – 42 años (40,0%), cifras mayores a los encontrados por Pineda, quien refiere que, de acuerdo a la edad el mayor porcentaje de usuarios (33,4%) tiene edad entre 25 a 34 años, se obtuvo una media de 37,3 + 13,1, así como Arce (41), quien reporta que la edad de los usuarios es mayor de 31 a 59 años (22%). (Tabla 1)

Según el género de los participantes encuestados, el 77,37% son mujeres y 22.63% varones, lo que coincide con los datos reportados por otros estudios similares como el de Pineda, quien reporta que respecto al género del participante un 58,7% son mujeres y 41,3% varones, variando con los datos reportados por otros estudios, como el de Arce, que reporta que el sexo predominante del usuario es el masculino (55.8%).

El sexo del usuario no es muy relevante, toda vez que la muestra puede variar de acuerdo a la afluencia que puede variar de acuerdo a los horarios de atención programados, u otros factores. (Tabla 1).

De los usuarios encuestados menos de la mitad (48.42%) tiene educación secundaria, 25.26% tienen educación técnico superior, 22.63% tienen un nivel universitario, semejante a otros trabajos el cual tienen mayor número de usuarios que han culminado secundaria como el de Pineda (36) que reporta que casi la mitad de encuestados (49%) tienen un grado de secundaria, respecto a la a las otras categorías donde el 22% son universitarios, 21% técnico superior,

A lo que refiere al seguro del usuario, el 91.05 % de los pacientes encuestados son pacientes del SIS, y 8.95% no pertenecen al SIS, lo cual depende de que los atendidos en el hospital, son mayormente asegurados por el SIS debido al tipo de aseguramiento propio de la institución perteneciente al MINSA.

Resultados de la calificación del nivel de satisfacción

En nuestro estudio, evidenciamos un nivel de satisfacción global positiva por el usuario, equivalente al 62.8% y un 37.2% de insatisfacción con la atención de la Consulta Externa de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Las Mercedes, observando que, de acuerdo a cada dimensión evaluada individualmente, la dimensión con mejor satisfacción fue, la dimensión empatía seguida de capacidad de respuesta con 78 y 67.35% de satisfacción, aspectos tangibles y seguridad con 58.95% y 58.42%, y en relación a la insatisfacción, la dimensión con mayor porcentaje fue la fiabilidad con 72.63% de insatisfacción. (Tabla 2)

Este resultado es diferente a lo encontrado por Abanto y cols en Lima (2022), quienes reportan una satisfacción de la paciente moderada, en el 30%, alta en el 36.7% y baja en el 33.3%.

Resultados calificación de la calidad

Calificación general de la calidad de la prestación de salud del HRDT

Según el análisis de las 5 dimensiones de la calidad del modelo SERVQUAL, los resultados en el presente estudio, muestran que la evaluación del nivel de calidad prestacional en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, según perspectiva de los usuarios evaluado, la atención es de calidad de acuerdo a las expectativas $0.5613 + 1.02192$) considerado un nivel satisfactorio (calificación cero o más), (Tabla 3)

Diversos resultados con una perspectiva de nivel de calidad apropiados así también un buen nivel de satisfacción son reportados en otros estudios, como el realizado por Hernández, menciona que a nivel nacional, el 74% de los usuarios atendidos en algún EE.SS del MINSA en un periodo de un año, consideraron la atención como «bueno o muy bueno»; la mayor satisfacción con el servicio recibido se dio en: Amazonas y Cajamarca (89% c/u), Loreto y Huánuco (85% y 87%), estos resultados son parecidos a los encontrados por Campos en Bagua Grande 2022 (42), el cual manifestó que algunos usuarios encuestados consideraron una calidad de servicio de nivel intermedio en el 71%, para el 21% el nivel es bajo y alto para el 8%, coincidiendo con García en Lambayeque (43), quien reporta que la atención en el Servicio es considerada como Muy buena por la mayoría de los usuarios.

Asimismo, Cumpa y Norabuena en Lima (44), describe que el 50% de usuarios calificaron la atención como “buena”, y solo el 2% la califican como “mala”, igualmente, respecto a la Satisfacción, el 53% la calificaron como “buena” y solo el 3% lo calificaron como “mala”, lo cual se asemeja a lo observado por Abanto y cols, quienes encuentran un porcentaje de calidad de servicio moderada del 40%, alta 40% y baja 20% (40).

Resultados de la dimensión Fiabilidad y Calidad de atención

La Fiabilidad, evaluó la satisfacción en relación a un desempeño confiable y preciso, y una habilidad, acertada, cuidadosa y confiable para prestar el servicio, mediante la evaluación de cinco atributos específicos: Atención sin diferencias, ordenada y según orden de llegada, cumpliendo el

horario establecido, facilitando medios para realizar reclamos y que Farmacia tenga todos los medicamentos e insumos indicados por el médico.

Respecto a los resultados en la fiabilidad, esta muestra que la calidad promedio es deficiente ($-0.4042 + 0.60368$) en el servicio recibido en el Hospital Regional Docente Las Mercedes del 72.63%. Tabla 4.

Similares resultados son presentados por Pineda (36), los cuales muestran un nivel deficiente ($-1.9884 + 0.10752$) y una insatisfacción por el servicio recibido en el Hospital, del 100% (98,8% muy insatisfecho y 1,2% extremadamente insatisfecho),

Asimismo, niveles altos de fiabilidad son reportados por Cumpa y Norabuena en Lima, quienes, respecto a fiabilidad, el 39% la califican como “buena”;

En nuestro estudio, se encontró una relación estadística significativa entre la fiabilidad y la calidad de servicio, lo cual coincide con Pérez (46), quien reporta que existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario siendo significativa, lo cual coincide con Campos en Bagua grande (42), quien manifestó una relación Rho de Spearman de 0.735 y mostrando un valor $p=0,000 < 0,05$ concluyendo la existencia de una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital, mostrando que tiene una relación fuerte y que la dimensión fiabilidad está al nivel de la satisfacción del usuario.

Igual resultado obtuvo Abanto, quien reporta que la significancia de fiabilidad y satisfacción del paciente es de 0.537, siendo este un valor mayor al nivel de error, que es 0.05, de esta manera aceptamos la hipótesis nula y se concluye que no existía relación entre la fiabilidad y satisfacción de pacientes.

Resultados dimensión Capacidad de Respuesta

Aquí hemos evaluado calidad y satisfacción del usuario según su tiempo esperado para la prestación y vocación de servicio demostrado en la atención, así como la disposición de ayuda a los usuarios, mediante la evaluación de cuatro atributos específicos de calidad: Rapidez en caja, farmacia y admisión, periodo de espera, mecanismos con los que resuelven problemas que dificulten la atención al usuario.

En la dimensión Capacidad de respuesta para la atención, igualmente, la calidad fue deficiente ($-3632 + 0.65442$), y acerca la satisfacción de los usuarios, el 67.35% de los usuarios mostraron satisfacción, solo 32.63% se mostró insatisfecho (Tabla 2 y 3).

Nuestros resultados son parecidos a la investigación reportada por Pineda (36), donde la dimensión respuesta rápida para el servicio se observó igualmente que, la calidad fue deficiente ($-2.00 + 0.265$), y sobre la satisfacción el 98,8% de los usuarios mostraron insatisfacción (96,5% muy insatisfecho y 2,3% extremadamente insatisfecho) y solo 1,2% se mostró muy satisfecho.

En nuestro estudio se observó una relación estadística entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuario y la calidad de atención percibida siendo esta significativa, ($p < 0.05$), resultado similar a reportado por Pérez (46), manifestando que relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en las consultas externas del Hospital.

Igualmente Campos en Bagua Grande 2022, quien manifestó una relación Rho de Spearman 0,758 y mostrando un valor $p=0,000<0,05$, concluye la existencia de una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital, cuya relación es de magnitud fuerte y la dimensión capacidad de respuesta está a nivel de la satisfacción del usuario, lo cual coincide con Abanto y col La segunda dimensión que es capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes, la significancia es de ,417 la cual es mayor que el nivel de error 0,05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula, el cual indica que no existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes.

Resultados dimensión Seguridad

Se observó que el nivel de calidad en esta dimensión fue positivo (0.0079+ 0.78212), asimismo observó que el 58.42% de los usuarios se encontraron muy satisfechos, y 41.58% se mostró insatisfecho (Tabla 3 y 4).

Similar hallazgo fue reportado por Pérez, quien manifiesta una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital (46), coincidiendo con Campos en Bagua Grande (2), quien manifiesta una relación de Rho de Spearman de 775 y un valor $p=0,000<0,05$, concluye la existencia de una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, cuyo resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión seguridad está al nivel de la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Abanto, al evaluar la dimensión seguridad y satisfacción, su trabajo mostró una significancia de 0,166, siendo este valor mayor al nivel de error 0,05, por lo tanto, se llegó a concluir que existe algún tipo de relación entre las dimensiones de seguridad y satisfacción del paciente.

Resultados dimensión Empatía

De acuerdo a la dimensión empatía en el servicio de Medicina Interna, observamos que la calidad en esta dimensión es adecuada (0.6200 + 0.61362), así, el 78% de los usuarios estuvo satisfecho con la atención y solo el 22% no estuvo satisfecho, mostrando relación estadística en las dimensiones calidad de servicio y la empatía. Chuquicusma Tocto (47), quien observa que la Empatía tiene un valor promedio de 2.19 +- 069, positiva

Resultados parecidos son reportados por estudios como el de Cumpa P.P. (2019) en Lima en cuanto a la empatía, el 44% de los usuarios han calificado como “buena” y el 5% la consideraron “malo o pésimo”,

Igualmente Pérez (46), encontró relación entre empatía y satisfacción del usuario siendo significativa, coincidiendo con Campos en Bagua Grande (42), quien manifiesta una correlación de Rho de Spearman de 0,745 y mostrando un valor $p=0,000<0,05$ concluye la existencia de una relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Bagua Grande, resultado que indica que la relación es de magnitud fuerte y que la dimensión empatía está al nivel de la satisfacción del usuario

Resultados diferentes son reportados por Pineda, que de respecto a la dimensión empatía del hospital, observó un el nivel de calidad en esta dimensión como deficiente (-1,99 + 0.108), mostrando que el 100% de los usuarios no se sentían satisfechos con la atención (98,8% muy insatisfecho y 1,2% extremadamente insatisfecho) (Tabla N° 2 y 3).

Por otro lado, Abanto (40), refiere que, la empatía y la satisfacción de pacientes, tienen una significancia de ,117 la cual es mayor que el nivel de error 0,05, por lo tanto, el cual indica que no existe relación entre empatía y satisfacción de pacientes ($p>0.05$).

Resultados dimensión Elementos Tangibles

Hemos observado que la calidad en esta dimensión Elementos tangibles, fue de (0.1105+ 0.61798), logrando un nivel satisfacción respecto al estado de las instalaciones y personal de salud en el hospital de 58.95% y un 41.05% de nivel de insatisfacción.

Este estudio se asemeja a los resultados de Cumpa P.P(44), donde el 56% de los usuarios califican la satisfacción de aspectos tangibles como “buena” y el 3% la calificó “malo”, lo cual difiere a lo reportado por Pineda (36), menciona que la calidad de la dimensión Tangibilidad, es deficiente (-2.0465 + 0.30231), con un nivel de insatisfacción respecto a la apariencia de las instalaciones y personal que presta el servicio de salud en el hospital del 97,7%.

En nuestro estudio, se evidenció relación estadística entre la dimensión tangibilidad y la calidad del servicio ($p<0.05$) siendo esta significativa, resultado que se asemeja a lo reportado por Campos en Bagua Grande (42), quien manifiesta una relación Rho de Spearman de 0,725 y mostrando un valor $p=0,000<0,05$ concluye la existencia de una relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario. Resultado que indica que existe una relación fuerte y los aspectos tangibles son equivalentes al de capacidad de satisfacción por el usuario.

Otros resultados parecidos son reportados por García en Lambayeque, la dimensión de Calidad de atención del servicio de Cirugía con mayor puntaje obtuvo en nuestro estudio fue la de Elementos tangibles, después de la Fiabilidad, igualmente Pérez, (46), quienes reportan que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario siendo esta significativa.

Para Abanto (40), la dimensión elementos tangibles y satisfacción de pacientes, tiene una significancia de ,344, mayor que el nivel de error 0,05, por lo que no existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de pacientes. (Tablas N° 3 y 4).

Resultados dimensión Calidad de atención global percibida por el usuario y nivel global de satisfacción

Para determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida, se evaluaron los promedios globales de ambas variables (promedio global de nivel de satisfacción y promedio global de nivel de calidad), y se determinó la relación con a prueba de Chí cuadrado de Pearson (Tabla N.º 4), evidenciándose que el 28% de los usuarios opinan que la atención no es de calidad, y el 72% consideró que la atención si es de calidad, el test de Chí cuadrado mostró que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el usuario ($p<0.05$).

Estos resultados son diferentes a los observados por Pineda (36), el cual refiere 89% de usuarios que manifiestan una atención recibida de baja calidad y solo 11% consideró que sí; asimismo, la prueba de Chí cuadrado, demostró relación significativa entre las variables calidad de atención percibida y nivel de satisfacción del usuario ($p < 0,05$).

Hemos encontrado asociación estadística significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario ($p < 0,05$), mostrándose que cuando hay calidad en la atención, habrá satisfacción con el servicio recibido, coincidiendo con lo afirmado por Cumpa(2019) quienes han concluido que la satisfacción del usuario y la calidad de atención recibida en el establecimiento tienen relación entre sí, por lo tanto a mayor calidad de atención, el usuario percibe mayor satisfacción, existe una mejor lealtad del usuario hacia el establecimiento”, igualmente con Pérez 2018, quien manifiesta la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios siendo significativa, coincidiendo asimismo con Campos en Bagua Grande (2022), que con una relación Rho de Spearman 0,760 mostrando un valor $p = 0,000 < 0,05$, concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las consultas externas del Hospital Bagua Grande.

Chuquicusma Tocto (2020), los datos que se han hallado refieren que la calidad de la atención de la respectiva área tiene una significativa correlación, siendo esta positiva alta respecto a la satisfacción que recibe el usuario en el servicio, teniendo esta un valor de 0.88, cuyo nivel de calidad por parte del servicio donde se realiza la atención del asegurado es bajo teniendo un valor de 42.9%, el nivel de satisfacción de los usuarios del área de atención al asegurado es bajo mostrando un valor de 45.7%. Se ha concluido que existe una significativa relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención a los usuarios.

Resultados diferentes son reportados por Abanto, quien refiere que en el trabajo que ha realizado la calidad de servicio y satisfacción de pacientes muestran una significancia de 0,243, siendo este valor mal elevado al del nivel de error 0,05, por lo tanto, se llega a concluir que no existe correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes que recibieron el servicio de atención.

Nuestros resultados permitirán plantear mejoras para brindar un mejor servicio de calidad, queriendo cumplir con el objetivo de lograr llegar al 100% de satisfacción en los usuarios

19. CONCLUSIONES

- Se encontró un 62.8% de satisfacción global en los usuarios de Consulta externa Medicina Interna del hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo.
- El 37.9% de los usuarios de Consulta externa de Medicina Interna del hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo, manifestó un servicio de calidad, 34.21% de calidad extrema y 27.8% sin calidad.
- Se encontró relación estadística entre satisfacción del usuario y calidad de servicio, siendo esto en todas sus dimensiones significativa ($p < 0.05$)

20. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con un estudio similar en una población mucho mayor y que involucre a otras especialidades, para determinar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital.
- Se tendrá que realizar un plan para mejorar de manera constante la calidad atención con programas educativos para los colaboradores del hospital, llegando a tener énfasis en atención al usuario.
- Se debe capacitar a los responsables de la Plataforma de atención al usuario, e involucrar a todos los trabajadores de las diferentes áreas, en temas de atención, y orientación al usuario que acude al hospital.

21. BIBLIOGRAFIA

1. Asociación Médica Argentina. Calidad de la atención en salud [Internet]. 2019 [citado 25 junio 2021]. Disponible en:
<https://www.amamed.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
2. Dávila - García D., Casaro - Enríquez G., Torres-Anaya V., Castillo-Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revi. Cuerpo Médico HNAAA*, 2018; 11(3): 199-200.
DOI:10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420. *Rev. cuerpo méd. HNAAA* 11(3) 2018.
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
3. ESAN. Indicadores para la evaluación de los servicios de salud. Conexión Esan Publicado el 14 Abril 2016. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/indicadores-para-la-evaluacion-de-los-servicios-de-salud>
4. Organización mundial de la salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. 2020 [citado 21 junio 2021]. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-ofhealth&Itemid=1926&lang=es
5. WHO: Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Recopilación de artículos Volumen 96: 2018 Volumen 96, Número 12, diciembre 2018, 797-864) (11 Quality in primary health care. Technical series on primary health care. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: http://www.who.int/docs/default-source/primary-health-care-conference/quality.pdf?sfvrsn=96f411e5_2 [cited 2022 dic 29].).
6. WHO. Organización panamericana de la salud. Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. México; 2001. Disponible en:
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/40333>
7. Numbeo. Índice actual de atención médica. Índice de atención médica por ciudad 2022 a mitad de año. https://www.numbeo.com/health-care/rankings_current.jsp
8. Ocaña Isla, P.. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud. [Chiclayo]: Universidad Señor de Sipán; Escuela de Posgrado; 2021. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud (uss.edu.pe).
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8675#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios%20es%20un%20indicador,investigaci%C3%B3n%20fue%20cuantitativo%20y%20dise%C3%B1o%20descriptivo%20con%20propuesta.>
9. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 2019; 36: 1726 - 4634. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

10. Ministerio de Salud del Perú. Análisis de Situación de Salud del Perú 2019 [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
11. Mira J. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2022. (Vol.17):273-283. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-causas-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-hospitales-S1134282X02775179>
12. Costa, G. (2017), calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo- Escuela de Postgrado, Chiclayo - Perú. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Gómez Díaz C. A. Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado - Maestría en Gestión Pública. Chiclayo – Perú, 2020. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez_DC A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Orozco Urbina, JF. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. Tesis de Maestría en Administración en Salud. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua - Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud - Escuela de Salud Pública de Nicaragua. Managua, Nicaragua, Junio 2017. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM7910>
15. Peralta R., Ruiz Díaz CML, Benítez Avalos NF., et al. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. marzo 2019; 6 (1): 41-53. Doi:10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01) 41-053. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19>. <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19/19>
16. Castellón Sequeira RdJ. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua - Nicaragua, junio 2019. Tesis de Maestría en Administración de Salud. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. Escuela de Salud Pública. CIES - UNAN Managua. Maestría en Administración en Salud 2017-2019. Managua, Nicaragua, septiembre de 2019. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://vdocumento.com/satisfaccin-del-usuario-sobre-la-calidad-de-atencin-recibida-en-medicina-interna.html?page=1>. <https://vdocumento.com/download/satisfaccin-del-usuario-sobre-la-calidad-de-atencin-recibida-en-medicina-interna>

17. Moreno-Arvizú LA. Satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de consulta externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II Trimestre 2019. Tesis de Maestría en Salud Pública. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centro de investigaciones y estudios de la salud - Escuela de Salud Pública - CIES-UNAN Managua. Maestría en Salud Pública 2007-2009. Managua, Nicaragua, octubre 2019. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12097/1/t1075.pdf>
18. Naranjo Guachichullca AP, Pineda Gómez SL. Determinación de la calidad y satisfacción percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019. Tesis de Médico cirujano. Universidad de Cuenca - Facultad de Ciencias Médicas - Carrera de Medicina, Cuenca – Ecuador, 14- octubre - 2019. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33491>.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33491/1/PROYECTO%20DE%20INV%20ESTIGACION%20N.pdf>.
19. Real-Delor Raúl E., Vergara-Jara Víctor J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. Universidad Nacional de Itapúa, Paraguay. Revista Peruana de Investigación en Salud, 2021, 5 (2): 83-90 abril – junio. [internet]. 2021 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6357/635766604007/html/>.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894>
20. Jaramillo-Jimbo C.; Fabara-Núñez GV; Falcón-Maldonado RG. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Rev. 593 Digital Publisher CEIT, 2020: 5 (6-1): 4 - 23. [internet]. 2021 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
21. Rengifo-Lozano EA. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado - Tarapoto – Perú, 2020. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42661>.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Carhuanchu-Mendoza, I. M., Nolasco-Labajos, F.A., Guerrero-Bejarano, M.A., y Silva Siu, D.R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia, 26 (Número Especial 5), 693-707. [internet]. 2021 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
23. Pinedo Sánchez, HL. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital de emergencias, Lima, 2021. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada del Norte - Facultad de Negocios - Carrera de Administración, Lima - Perú, 2021. [internet]. 2021 [citado 2022 dic 16]; disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28139>.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28139/Pinedo%20S%20c3%a1nchez%20Hilda%20Lluset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Acuña-Peralta SL. Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo – 2014. Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de salud. Universidad Señor de Sipán - Escuela de Posgrado. Chiclayo - Perú, 2014. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2687/ACU%20c3%91A%20PERALTA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Sandoval-Vásquez DM, Díaz-Flores KA, Vasquez-Revilla MA, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández LM, Yacarini-Martínez AE, García-Ahumada FS. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev. Exp. Med. 2018; 4 (4): Octubre - diciembre; 138 - 142. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en:
<https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>.
<https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277/171>
26. Florián Benites, N J., Gálvez Díaz, NdelC., Barsallo Fernández, R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019. Rev. Tzhoeco. Octubre -diciembre 2020; 12 (4): 525-535. ISSN: 1997-8731. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>
27. WHO. Servicios sanitarios de calidad. 11 de agosto de 2020. Organización Mundial de la Salud. 2022. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
28. ESAN. Marketing de servicios: significado y características. Conexión ESAN. Publicado el 25 de Mayo 2016 a las 5:17 PM. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/marketing-servicios-significado-caracteristicas/>
29. Yanelys Alfonso. Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. Gestipolis. [internet]. 05 de junio de 2019 [citado 2022 dic 29]; Recuperado de <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
30. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. UNIR Revista. La Universidad en Internet. CIENCIAS DE LA SALUD|17/05/2021.
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
31. Jiménez Mazo, G. M. Norma técnica colombiana NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización – ISO -. ICONTEC, Bogotá: 2006.
https://www.academia.edu/43620684/NORMA_T%20C3%89CNICA_NTC_ISO_COLOMBIANA_9000_SISTEMAS_DE_GESTI%20C3%93N_DE_LA_CALIDAD_FUNDAMENTOS_Y_VOCABULARIO

32. Zeithmal, Valerie A. & Mary Jo Bitner. Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Ed. McGraw Hill, 2002: pag 31 - 90.
33. Sandoval-Vásquez DM, Díaz-Flores KA, Vasquez-Revilla MA, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández LM, Yacarini-Martínez AE, García-Ahumada FS. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev. Exp. Med. 2018; 4 (4): Octubre - diciembre; 138 - 142.
<https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>.;
<https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277/171>
34. MINSA. (2012). 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/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima MINSA, 2012. 58p.
35. Zeithaml A., A. Parasuraman, L. Berry. (1990). Delivering quality service, balancing customer perceptions and expectations. New York, The Free Press a division of Macmillan. Inc., pag 1-33. y Bitner (2002).
36. Pineda Sampén, C.D. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Observación - Emergencia del Hospital Referencial Docente Tután”. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Chiclayo – Perú, 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58485/Pineda_SCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina / Unidad de Posgrado; 2019. [internet]. 2020 [citado 2022 dic 16]; disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164?show=full>
38. Hernández R., Fernández C., y Baptista M.P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta ed. Ed. Mc Graw Hill educación, México, 2014, 634 pag.
39. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N.º 527-2011-MINSA. Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". 11 de julio de 2011. Gob.pe. Olataplataforma digital única del Estado Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
40. Abanto campos, S.N, Hurtado Ramos, Y, Soto Saavedra, E.V. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de ESSALUD, lima-2022. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y gestión de empresas Universidad Peruana de Las Américas - Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas. Lima - Perú, octubre, 2022.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2875/1.Tesis%20-%20Calidad%20de%20Servicio%20y%20Satisfacci%c3%b3n%20de%20Pacientes-2022.pdf?sequence=1>.
41. Arce Huamani M.A. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Universidad de San Martín de Porres.

Facultad de medicina humana - Unidad de posgrado. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. Lima – Perú, 2022.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1

42. Arce Huamani M.A.. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Universidad de san martín de porres. Facultad de medicina humana - unidad de posgrado. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. Lima – Perú, 2022.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1
43. García Guerrero, José Alexander. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado. Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud. Chiclayo — Perú, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85098/Garc%c3%ada_GJA-SD.pdf?sequence=1
44. Cumpa
45. Abanto Campos, S.N., Hurtado Ramos, Y, Soto Saavedra, E.V. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de ESSALUD, lima-2022. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y gestión de empresas. Universidad peruana de las américas - escuela profesional de administración y gestión de empresas. Lima - Perú, octubre, 2022.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2875/1.Tesis%20-%20Calidad%20de%20Servicio%20y%20Satisfacci%c3%b3n%20de%20Pacientes-2022.pdf?sequence=1>
46. Pérez Soto Aldo Christian. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Universidad César Vallejo. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Perú – 2018.
<https://www.bing.com/search?q=CALIDAD+DE+SERVICIO+Y+SATISFACCI%C3%93N+DEL+USUARIO+EN+CONSULTORIO+DE+MEDICINA+pdf&qsn&form=QBRE&sp=1&ghc=1&lq=1&pq=calidad+de+servicio+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+en+consultorio+de+medicina+pdf&sc=1-77&sk=&cvid=86E54CE57451487B92F6F010FA0E3CB5&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>
47. Chuquicusma Tocto Teolinda, Luján- Vera Priscila E., Sanchez Chero Manuel, Montalban Ramos Yency Miriana. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. Universidad Nacional de Frontera. REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA. 3ª época. Año 11 N° 31, 2020. Teolinda Chuquicusma Tocto et al /// Calidad de servicio y nivel de satisfacción... 39-51. DOI:
<http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.31.04>.
https://www.researchgate.net/publication/344544770_Calidad_de_servicio_y_nivel_de_satisfaccion_en_el_hospital_Jose_Cayetano_Heredia_Peru



N° 039/ 23

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

HOYOS PEREDA JOSEMANUEL
Y
HUAMÁN MEJÍA EDDIE MOISÉS

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "*Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital de Lambayeque, 2023*", debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Mayo 2023

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO

Dr. Elmer Delgado Senmache
CMP N° 46188 R.N. E. N° A03758
Director Ejecutivo HRDLM-CH

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO

Dr. Fernando Eulogio Peña Dávila
CMP N° 81068
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE
APOYO. (RM 527-2011, MINSA, 2011)

N° de 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: / /2022		Hora de Inicio: Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Referencial Docente Tumán que le brindaron su atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor; contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
8. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	1
	Acompañante	2	2
9. Edad del encuestado en años			
10. Sexo del encuestado	Masculino:		1
	Femenino:		2
11. Nivel de estudio	Iltrado		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
12. Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS		1
	Ninguno		2
	Otro		3
13. Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
14. Área donde fue atendido			
15. Personal que realizó la atención:			
Médico	1	Psicólogo	4
Obstetra	2	Odontólogo	5
Enfermera	3	Otros	6

GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO. (RM 527-2011, MINSA, 2011)

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							

19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO (RM 527-2011, MINSA, 2011)

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	E	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	E	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	E	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	E	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	E	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	E	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	E	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	E	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	E	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	E	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	E	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	E	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, MARZO 2023-MAYO 2023

Sr/Sra, le saludo cordialmente y le agradezco por aceptar participar del presente estudio, el cual paso a explicar de que se trata:

OBJETIVO DE LA ENCUESTA Este estudio, busca conocer algunos aspectos inherentes a la Relación de la calidad del servicio que se presta en el área de Consulta Externa de Medicina Interna Hospital Regional Docente Las Mercedes, con la satisfacción que usted pueda tener como usuario.

Por participar del presente estudio, usted no percibirá ningún beneficio económico ni de otra índole. Su participación es voluntaria y si decide luego no participar, esta en su derecho de manifestarlo de ser conveniente.

BENEFICIOS: los resultados de este estudio, van a beneficiar a los usuarios del servicio de salud, porque nos va a permitir mejorar la atención que se brinda en todos los aspectos que surjan de esta investigación, el cual será de beneficio para la comunidad en general.

CONFIDENCIALIDAD: Los datos y resultados de la encuesta, son completamente confidenciales y no serán utilizados para otro fin que no sea el presente estudio.

CONSENTIMIENTO:

Si Ud. Está de acuerdo con esto y acepta participar voluntariamente, por favor firme el consentimiento informado y guarde una copia de este documento para usted.

Yo, _____ he leído y comprendo lo expuesto en el documento, y estoy de acuerdo en participar en el presente estudio.

Firma del/la Participante	DNI o LE	Fecha y Hora
---------------------------	----------	--------------

Para cualquier inquietud, por favor dirigirse a los alumnos: Huamán Mejía Eddie Moisés Adrián, celular N° 990291909 ó Hoyos Pereda, Josemanuel Arquímedes, celular N° 981515140responsables del presente estudio.

GRÁFICO N.º 1
Hospital Regional Docente Las Mercedes
Satisfacción de los usuarios de consulta externa de medicina interna,
por dimensiones de calidad
Marzo – mayo 2023

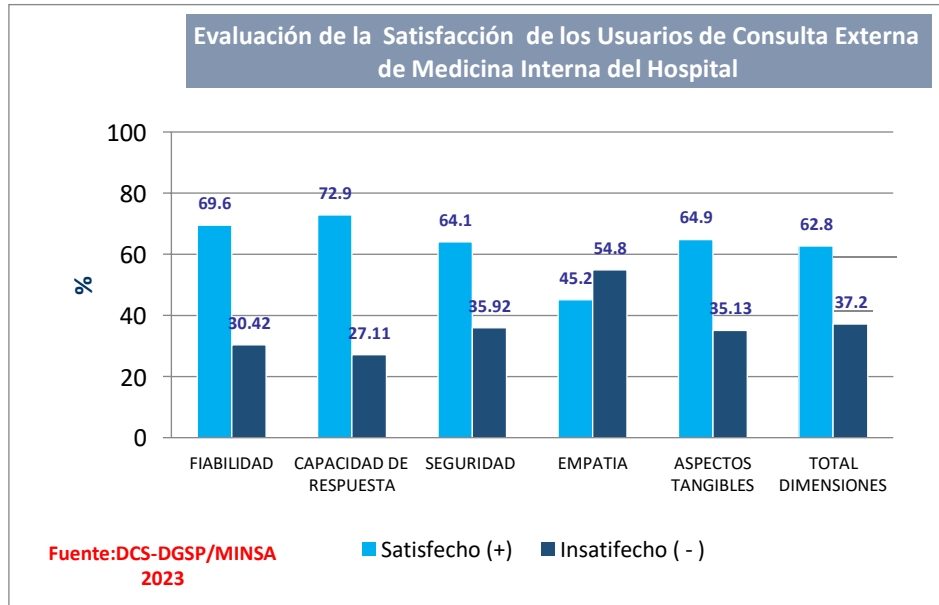


Gráfico N.º 2
Hospital Regional Docente Las Mercedes
Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna, según la dimensión
Fiabilidad
marzo – mayo 2023

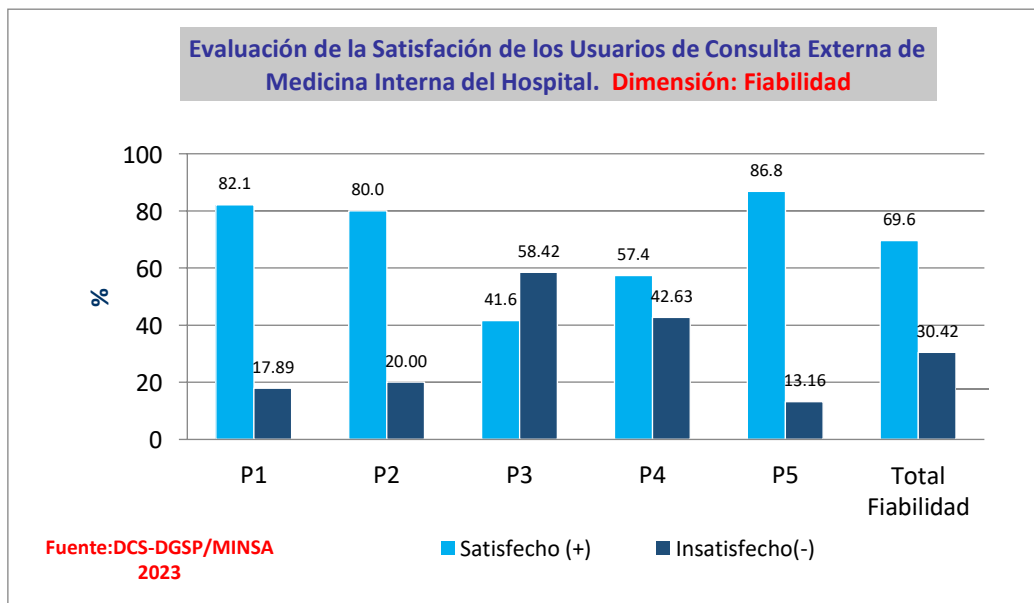


Gráfico N.º 3

Hospital Regional Docente Las Mercedes
 Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna, según la dimensión
 Capacidad de Respuesta
 marzo – mayo 2023

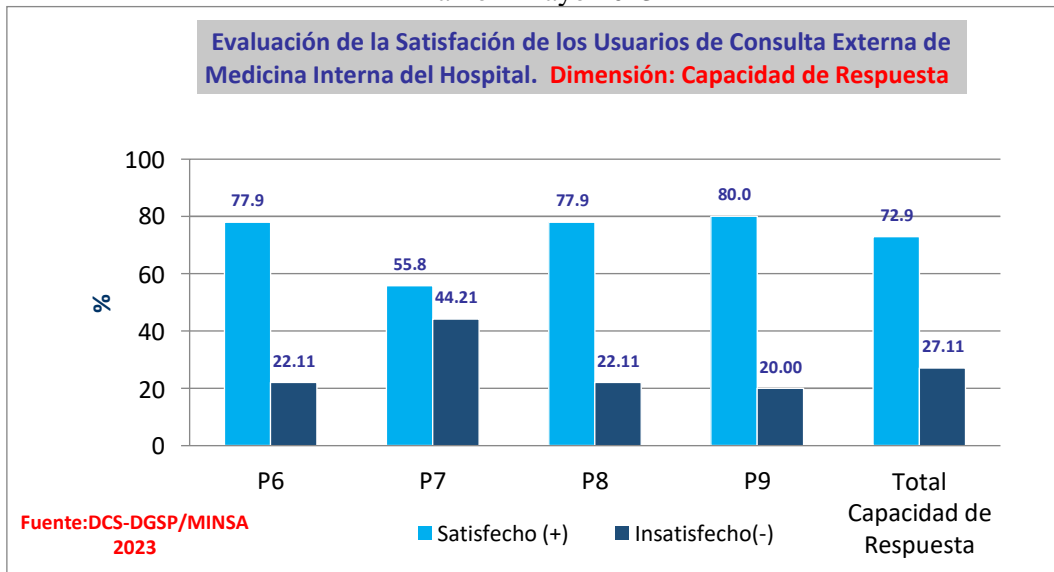


Gráfico N.º4

Hospital Regional Docente Las Mercedes
 Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna, según la dimensión
 Seguridad
 marzo – mayo 2023

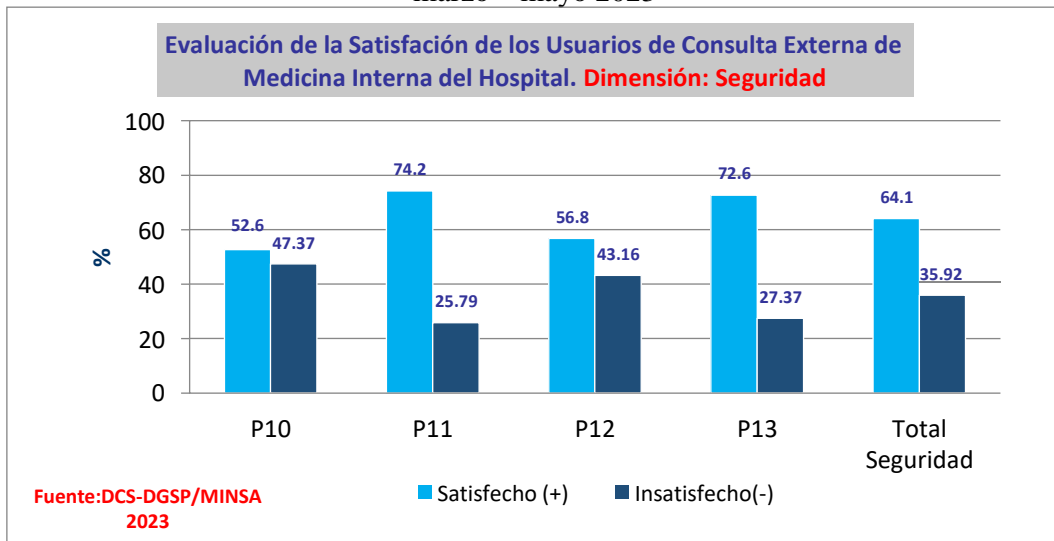


Gráfico N.º5
 Hospital Regional Docente Las Mercedes
 Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna, según la dimensión
 Empatía
 marzo – mayo 2023

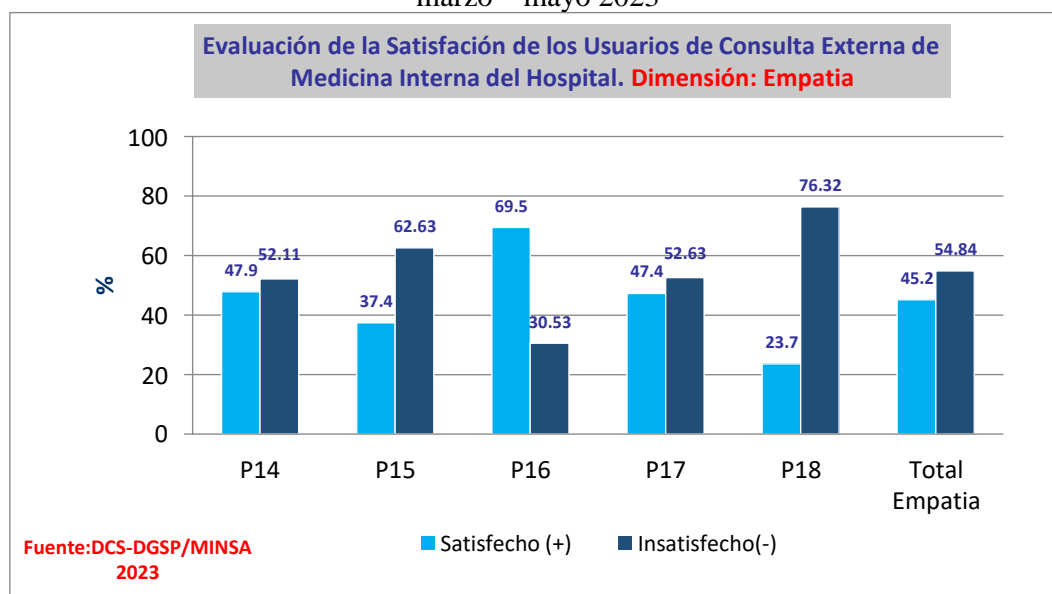


Gráfico N.º 6
 Hospital Regional Docente Las Mercedes
 Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa de Medicina Interna, según la dimensión
 Aspectos Tangibles
 marzo – mayo 2023

