

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD (SIS) QUE ACUDE A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO - 2018”

Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. ACOSTA CRESPO, Jesús

ASESOR

Mtro. LINARES BERAUN, Giovanni William

Huánuco - Perú
2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:00 AM horas del día 24 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luís López Sánchez **(Presidente)**

Lic. Martin Gonzales Acuña **(Secretario)**

Eco. Vladimir Santiago Espinoza **(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N° 1107-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD (SIS) QUE ACUDE A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO - 2018”**, presentado por el (la) Bachiller **ACOSTA CRESPO, JESÚS**; para optar el título Profesional de **Lic. Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 1.3. (TRES) y cualitativo de SUFICIENTE (Art.45).

Siendo las 9:40 AM horas del día 24 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luís López Sánchez
PRESIDENTE (A)

Lic. Martin Gonzales Acuña
SECRETARIO (A)

Eco. Vladimir Santiago Espinoza
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido poder culminar mi formación profesional, por darme la fortaleza para superar los obstáculos y dificultades que se presentaron a lo largo de mi vida.

A mí querida esposa, por estar a mi lado para apoyarme en los momentos más difíciles y con su ejemplo me enseñó que todo es posible cuando uno quiere tener ganas de sobresalir en la vida,

Finalmente a mis hijos por alegrarme la vida cada día más, con sus ocurrencias y estar de tras apoyándome con su palabras de aliento; ¡Tú puedes papa!, gracias a ellos entendí que nos merecemos una mejor calidad de vida.

AGRADECIMIENTO

- A mi asesor Mg. Giovanni Linares Beraún por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.
- Al Director del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano por aceptar realizar el trabajo de campo.
- A la Jefatura de la Unidad del Sistema Integral de Salud (SIS), por brindarme las facilidades para la recolección de datos.
- A los usuarios de la consulta externe del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, que formaron parte del presente trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio en salud y la satisfacción del usuarios del Sistema integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Junio 2018.

El tipo de investigación fue prospectivo de tipo longitudinal, se trabajó con una muestra conformada de 136 usuarios de un total de población de 210 usuarios entre ellos mujeres y varones, que acuden a diario en los servicios de consulta externa; para la recolección de datos de utilizo como instrumento una Guía de entrevista, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística para su respectivo procesamiento.

Los resultados en general indicaron que los más recurrentes al servicio del Sistema integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Junio 2018.

Conclusiones: En general existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad de los servicios en salud se ha convertido en un requisito fundamental, orientado a brindar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la presentación de los servicios. En el Perú se hicieron diversos estudios a los usuarios sobre la calidad de servicio que percibieron al recibir los servicios de salud, ya que existen métodos que ayudan identificar el nivel de la calidad que se brinda en los servicios de salud.

El Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano es un hospital de nivel 2-II de la provincia de Huánuco en las que recurren usuarios en su gran mayoría del sector rural de bajos recursos económicos, convirtiéndose de esta manera un refugio para satisfacer los problemas de la salud de la provincia y departamento de Huánuco.

El rol que desempeñan los usuarios en el sector salud es cada vez más relevante y llega a considerarse el motor principal de los servicios de salud. La satisfacción de ellos aparece como uno de los indicadores con los que se puede medir la efectividad de la gestión. También se considera como principal indicador la calidad del servicio.

Por otro lado también se realizó las discusiones, conclusiones y sugerencias, se trabajó desde la discusión, donde se analizan e interpretan los resultados, para luego en las conclusiones considerar el resultado de cada una de las contrastaciones de las hipótesis, del mismo modo en la parte final plantear sugerencias.

Finalmente, la Tesis en cuanto a su estructura, permitió el trabajo metodológico de la investigación científica, ya que las fuentes de información se encuentran sustentada en la bibliografía de diferentes autores que con sus aportes han enriquecido este trabajo. Y en los anexos se adjuntan la matriz de consistencia, la ficha de encuesta o guía de entrevista, instrumento de recolección de datos, ficha de validación de experto y entre otros.

Es por eso que me propuse realizar el presente trabajo de investigación en la que se ha recolectado y analizado las percepciones sobre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios, donde los resultados serán un apoyo para la dirección del hospital y la toma de decisiones, con nuevos diseños de sus estrategias para mejorar la prestación de servicios a los usuarios.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Cuando se habla sobre la calidad de los servicios de Salud a nivel global, hay que darse cuenta que los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, los retos y las oportunidades en calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo. Actualmente todas las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio. En donde los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas y mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios y además de la competencia que son las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud. Y hay que darnos cuenta que en el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar e incorporar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario; por ende que superen las expectativas del usuario.

A nivel internacional en los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de la Calidad aplicado a los servicios de la salud, y esto no quiere decir que históricamente los servicios en la salud eran totalmente pésimos sino que siempre dieron prioridad en buscar la calidad de los productos.

En el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación principal en el sector, no solo por el anhelo de la mejora de las capacidades en los organismos y dependencias sectoriales, sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser protegida como obligación necesaria del Estado. Y debido a la pésima atención que reciben los pacientes se incrementa una alta tasa de enfermedades que no han sido tratadas, prevenidas o curadas en su debido tiempo y hasta algunas veces dando como resultado el fallecimiento de los usuarios-pacientes.

A nivel local, del mismo modo la población en general hace referencia del inadecuado trato que reciben por parte de la mayoría de trabajadores de los hospitales, en donde este mismo caso se suscita en el Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, todo lo cual afecta la imagen de este servicio en particular y del Hospital en general.

El inapropiado trato se manifiesta con mayor frecuencia cuando se trata del personal nombrados. Por lo cual considero una mala calidad de servicio a la carencia de cortesía por el personal de salud, a la falta de paciencia para la orientación al usuario del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, la falta de un buen trato que genere confianza, la falta de ser cortés y la falta de aptitud para resolver sus problemas de la salud.

Por lo tanto, este grupo de hechos que representan la falta de calidad de servicio llegan a afectar la autoestima del usuario, quienes hacen uso de los servicios médicos.

Así, mismo, este trato inadecuado se manifiesta con mayor consideración por razones económicas y sociales tales como: la etnia, la edad, talla, color de piel, religión y deficiencia física y orgánica. Es decir, son todas estas situaciones que pasan los usuarios que asisten al Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

Por otro lado, el problema de la deficiencia de atención en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, se manifiesta en la demora de atención, la falta de una adecuada información que deben recibir respecto a su estado de salud, en otras palabras la falta de calidad de servicio al usuario.

Por tanto, estos diversos problemas que afecta al servicio no permiten desarrollar un trabajo altamente efectivo y eficiente, trayendo consigo la insatisfacción de los usuarios el cual busca la un mejor nivel de servicio en otros hospitales privados que está en el departamento de Huánuco.

Finalmente el trabajo de investigación nace frente a la necesidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, como ya se habían referido en el párrafo anterior, dado que las informaciones serán obtenidas a través de encuestas confiables y

válidas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de servicios de salud, cuyo costo es relativamente bajo y que nos permite reconocer oportunamente a pacientes de alto riesgo, identificar quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños del hospital, como es el caso de las demandas legales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018?

1.3 Objetivo General.

Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

1.4 Objetivos Específicos.

- Conocer la dimensión de fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.
- Conocer la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.
- Conocer la dimensión de seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

de Huánuco – periodo 2018.

- Conocer la dimensión de empatía con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.
- Identificar la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

1.5 Justificación de la Investigación.

El presente trabajo nos permitió formar parte de un proceso de investigación y conocer la calidad de servicio y la satisfacción que percibe el usuario, ya que las instituciones de servicio de salud juegan un papel muy importante en el mejoramiento del bienestar de la salud y prevención de enfermedades de los pacientes. La falta de calidad de servicio en hospitales es un problema latente en muchas instituciones dedicadas a este giro, sin importar el tamaño de la organización. Por tanto; estas consideraciones expuestas constituyen principalmente una motivación e importancia del presente trabajo de investigación.

Por un lado para contribuir a un nuevo enfoque de calidad de atención en los servicios de salud en los diferentes niveles de atención y más aún donde no se cuente con elementos o servicios adecuados. Nos permitió conocer la percepción del cliente o usuario con respecto a la calidad de servicio que se brinda y su relación con la satisfacción

en los consultorios externo del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco periodo 2018. Así mismo como se está llegando a ellos, teniendo en cuenta el concepto de cliente y la calidad de servicio y no en el de la institución. Para así saber conocer el grado de relación que existe entre ambas variables.

En el campo de salud, calidad de servicio significa brindar un conjunto de productos que sean efectivos y cubran las expectativas del usuario. Por otro lado la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de servicio de salud brindada en las actividades de evaluación para la mejora de la calidad de vida, teniendo en cuenta las críticas, opiniones de los clientes o usuarios del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

Con el desarrollo permitió al Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco ofrecer un diseño estratégico gerencial que contribuya a propiciar cambios en la mejora continua de la calidad de los servicios, ya que es una ciudad con mayor crecimiento de población, de este modo crezca el nivel de satisfacción de los usuarios que vienen a ser los pacientes.

1.6 Limitaciones de la Investigación.

- Una administración inadecuada de la disponibilidad presupuestaria.
- Falta de colaboración por parte de los usuarios que acuden al Hospital a realizar sus citas y exámenes programados.
- Registros incompletos en las fichas de atención.

- El tiempo para el procesamiento y aplicación de datos es muy corto.

Limitación teórica

El estudio se basa en la Calidad de servicio que es una herramienta para satisfacer las necesidades del usuario. Tomando como base las teorías de la Calidad.

La investigación se fundamenta en las siguientes variables:

- **Calidad de servicio.**
- **Satisfacción del usuario.**

Por lo tanto; los beneficiarios con esta investigación serán:

A la institución: Es importante para el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, que sus autoridades busquen aplicar la calidad de servicio en todas las áreas para lograr una buena imagen. También podrán determinar el nivel de calidad de servicio y satisfacción que perciben los usuarios del servicio Sistema Integral de Salud (SIS).

A los empleados: Al conocer lo importante que es la calidad, podrán implementarlo el cual les permitirá satisfacer a los usuarios y del mismo tiempo ellos se sentirán satisfechos con su trabajo.

A la sociedad: La calidad de servicio, así como el nivel de satisfacción , no solamente beneficia a los usuarios, sino que también beneficia a la sociedad en general , al percibir que los servicios brindados son de óptima calidad.

Los estudiantes: Este trabajo servirá como referencia para futuras investigaciones sobre la aplicación de la calidad de servicio en el sector Salud y en las demás áreas de administración y otras.

Al investigador: Porque me ayudo a adquirir mayor conocimiento como futuro administrador de empresas y aplicarlos para el beneficio de la comunidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Tesis Internacional.

TITULO:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012”

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS MAESTRIA DE GESTION EN SALUD.

AUTOR: EDGAR DEL SALTO MARIÑO.

AÑO: 2014

CONCLUSIONES:

- Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.
- Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica.
- Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).
- No existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería.
- Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.

- El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.
- El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

2.1.2. Tesis Nacional.

TITULO:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL. CALLAO. OCTUBRE – DICIEMBRE 2003”.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

AUTOR: GLADYS ASUNTA HUIZA GUARDI

AÑO: 2006

CONCLUSIONES:

- La mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.
- La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este nosocomio. Los resultados relacionados

con la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión.

- La mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este hospital. La limpieza y orden del consultorio, y la limpieza de la sala de espera son los ítems que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.
- En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Esta satisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza y orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera; y, negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

2.1.3. Tesis Local.

TITULO:

“CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO, ENERO – MAYO 2010”.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VADIZAN DE HUÁNUCO

AUTOR: DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO.

AÑO: 2010

CONCLUSIONES:

- En términos generales que, un porcentaje de 71% de usuarios estudiados presentaron edades entre 18-38 años, el 82% fueron de sexo femenino, el 44% presentaron educación secundaria, el 50% son convivientes, el 62% se dedican a su y el 60% son de procedencia urbano.
- Según la percepción de la calidad de atención y el nivel de aceptación, un 45% de usuarios indicaron que la calidad de atención en los servicios de consulta externa fue mala.
- Un promedio de 62% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción baja a consecuencia de la calidad de atención brindada en los servicios de consulta externa.
- Las dimensiones de la calidad de atención en salud humana, técnica y del entorno influyeron en 45% a la mala percepción de los usuarios que acudieron a los servicios de consulta externa.
- Las dimensiones de la calidad de atención en salud humana, técnica y del entorno influyeron en 62% a la baja atención del usuario que fueron atendidos en los servicios de consulta externa.
- A través de la constatación de la hipótesis, los resultados fueron: p^2 : $0.05 = 5.99 \times 2$ (tabular) es mayor que $x^2 = 1.62$ (calculado), con 2 Grados de libertad entonces se acepta la siguiente hipótesis: “No

existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario que acuden a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano. Huánuco, Enero – Mayo 2010.

2.2 BASES TEÓRICAS:

Dimensiones de la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

El modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el **modelo SERVQUAL** es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada, ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. **Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988).**

LEY 29414 - Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud

5.3 Atención y recuperación de la salud

- a) A ser atendida con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.
- b) A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido advertidos.
- c) A su seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento y a ella.

- d) A autorizar la presencia, en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, de quienes no están directamente implicados en la atención médica, previa indicación del médico tratante.
- e) A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad. El Código Penal señala las acciones punibles que vulneren este derecho.
- f) A ser escuchada y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida, para estos efectos la Ley proveerá de mecanismos alternativos y previos al proceso judicial para la solución de conflictos en los servicios de salud.
- g) A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de Salud o servicios médicos de apoyo, de acuerdo con la normativa vigente.
- h) A ser atendida por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo con las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención, y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio, de acuerdo a la normativa vigente. Para tal efecto, se creará el registro correspondiente.

LEY N° 29344, LEY MARCO DE ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD

Artículo 4.- Principios Los principios del aseguramiento universal en salud son los siguientes: **1. Universalidad.-** La salud es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política del Perú y demás

documentos y convenios suscritos por el Estado peruano y otras leyes de menor jerarquía; por ello, el aseguramiento universal en salud es la garantía de la protección de la salud para todas las personas residentes en el Perú, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.

Calidad de la atención en salud.

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. El estudio de la calidad en la asistencia sanitaria propone abordajes diversos dado que extraña, tradicionalmente, significados distintos para los pacientes, profesionales y gestores. La calidad de los servicios sanitarios será el resultado de las políticas sanitarias, de hacer lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y receptores de los ciudadanos, de la definición del servicio atendido al cliente interno-externo y la adecuada interacción entre ambos. **(DEL CASTILLO 2006)**

La definición propuesta por DONABEDIAN ha sido la más aceptada en el ámbito de la atención de la salud. Para Donabedian, la calidad es una cualidad de la atención médica que puede obtenerse en diversos grados. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente. Que define a su vez en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos que se cuenta para brindar la atención y de acuerdo con los valores. La calidad implica los resultados de la atención, medida como la mejora esperada en el sector salud, que es atribuible a la misma.

Es importante señalar que la calidad debe de interpretarse en dimensiones íntimamente relacionadas e independientes: Una técnica representada por la aplicación de conocimientos y para la solución del problema del paciente una técnica interpersonal representada por la relación que se establece entre el proveedor y el receptor del servicio y una dimensión de la seguridad; donde se busca que al atender a un paciente se obtenga mayor beneficio que riesgo para el mismo; por lo tanto en las medidas de calidad respectivas se debe de ponderar en qué grado se logró el equilibrio más favorable entre ellos y se enfatiza que no debe lograrse beneficios para un paciente a costa de aumentar los riesgos de pacientes o a terceros.

Por consiguiente la calidad es la medida en se espera que la atención suministrada se consiga el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios. **(DONABEDIAN: 1995).**

Otro concepto por parte de Lee R. J., en forma de “ocho artículos de fe”, anuncia como atributos que serán bases científicas para la práctica, medica la prevención, la colaboración de los consumidores, de proveedores, el tratamiento del individuo en su totalidad, la relación estrecha y continuidad entre pacientes y médico y el acceso integral para toda la población como variables que influyen directamente en la calidad de la salud. **(LEE: 2002)**

Así, mismo para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, primero que entendemos por Calidad, “la totalidad de sus funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicios) o comportamientos de un producto o servicios prestado, que les hace

capaces de satisfacer las necesidades del consumidor. Se trata de un concepto subjetivo allá que cada individuo puede tener su propia apreciación o particular juicio, acerca del producto o servicio en cuestión.” Por tanto, la respuesta a la calidad va estar condicionada a la percepción de cada persona, sobre todo si esta inicia de la oferta o la demanda. En efecto el portador de un servicio puede estar convencido de haber llegado a un nivel de calidad deseado y sin embargo los usuarios y/o clientes puedan quedar insatisfechos. En la práctica el verdadero juez es el cliente o usuario. **GENTON (1991)**.

Cuando el usuario percibe la calidad de servicio de manera equivocada, su perspectiva puede influir sobre el comportamiento del personal que brinda el servicio, el cual se reduce la calidad de servicio. Hoy en día la satisfacción del usuario es un indicador relevante de la calidad de servicios y donde los usuarios a veces solicitan procedimientos, pruebas y tratamientos inapropiados, porque erróneamente creen que constituye una buena calidad. Resulta difícil valorar los procedimientos, métodos, para la medida de recolección de datos, porque suelen influir en las respuestas del usuario. **(MALOGON 2001)**.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.

- **Atención en Salud:** Asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. Basada en métodos y

tecnologías prácticas, científicamente comprobadas y socialmente aceptadas, garantizando la participación de todos.

- **Acceso a los Servicios:** Elemento primordial del nivel de vida que brinda los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento físico y mental donde no son restringidos por barreras geográficas, económicas, sociales, etc.
- **Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.
- **Calidad:** Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.
- **Fiabilidad:** Confianza o seguridad que proporciona alguien o algo.
- **Capacidad de Respuesta:** Atención rápida de acción ante los problemas de salud de los pacientes (la ética de la decisión clínica). Idealmente, la capacidad de respuesta es del 100% y debería adaptarse a las condiciones específicas de cada paciente.
- **Empatía:** La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones.
- **Elementos Tangibles:** Todo aquello que están hechas de materiales y pueden ser percibidas mediante el tacto, se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma.

- **Calidad de atención en Salud:** Provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la aceptación y satisfacción de dichos usuarios.
- **Competencia técnica:** Nivel de conocimiento, habilidades, capacidad, destreza y desempeño del personal de salud, apoyo técnico y administrativo.
- **Consulta Externa:** Son aquellos actos médicos realizados de forma en un local adecuado para ello, para el diagnóstico, tratamiento de un paciente la exploración física. con un servicio muy importante dentro de cualquier hospital porque no sólo sirve de enlace entre los servicios de Urgencias y Hospitalización, sino que también permite el seguimiento de pacientes hospitalizados.
- **Usuario Externo:** Son aquellas personas que pertenecen y no pertenece a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio para la atención de su salud.
- **Efectividad:** Involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y recursos.
- **Eficacia:** “Hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.
- **Eficiencia:** Utilización correcta de los recursos que se cuenta para un mayor beneficio.

- **Expectativas:** Forma de percepción que los usuarios recibe de los servicios para la satisfacción de sus necesidades y exigencias particulares.
- **Hospital:** Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.
- **Percepción de la atención en los servicios de salud:** Sensación o idea que siente el usuario en relación con la calidad de servicio.
- **Confidencialidad:** Derecho a la privacidad personal y de información, derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas y adecuadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable.
- **Satisfacción del Cliente:** Grado en que el servicio brindado ha cubierto y superado sus expectativas del usuario.
- **Seguridad:** Aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.
- **Respeto al Paciente:** Reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Mediante una actitud ante la vida que implica aceptar y comprender al otro aun cuando su forma de expresarse y su pensamiento se ubiquen en la vereda de enfrente a la nuestra es propiciada por la educación, cultura y costumbres individuales de los miembros de la comunidad y del médico favorecido por privilegios individuales y una autonomía disfuncional.

- **Servicio de Ginecología:** Especialidad de la medicina dedicada al cuidado del sistema reproductor femenino.
- **Servicio de Cirugía:** Es la especialidad de la medicina que tiene competencia en el diagnóstico y tratamiento de las patologías que se resuelven mediante procedimientos quirúrgicos o potencialmente quirúrgicos, tanto electivos como de urgencia, en áreas anatómicas.
- **Servicio de Medicina.** Especialidad médica que se dedica al estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades propias de las personas.
- **Servicio de Obstetricia:** Es la rama de la medicina que cuida la gestación, el parto y el puerperio (el período que abarca desde el parto hasta que la mujer vuelve al estado que tenía antes de la gestación).
- **Servicio de Pediatría:** Se trata de una especialidad médica que se centra en los pacientes desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia, sin que exista un límite preciso que determine el final de su validez.

2.4 HIPÓTESIS:

2.4.1. Hipótesis General

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicos

La dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del

usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

La dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

La dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

La dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

La dimensión elementos tangibles se relaciona con la calidad del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

2.4.3 Hipótesis Nula

No existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

2.5 VARIABLES.

2.5.1 Variable Dependiente:

Satisfacción del Usuario.

2.5.2 Variable Independiente:

Calidad de Servicio.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V. INDEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	- Respeto al orden de llegada.	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) son inmediatas? ¿De qué manera califica usted la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?
		- Respeto a su privacidad de los usuarios.	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad? ¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?
		- Equipos modernos.	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada? ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?
		- Precisión del Diagnóstico.	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?
	Capacidad de respuesta	- Cortesía.	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)? ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)?
		- Tiempo de duración de la consulta médica.	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? ¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?
	Seguridad	- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su cita ¿Cómo usted lo considera? ¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? Durante su atención médica ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud? ¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?
		- Solución al problema del paciente.	
		- Generación de confianza.	
		- Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.	
	Empatía	- Capacidad para entender al paciente.	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud? ¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos? ¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? ¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos? ¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted? ¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?
		- Amabilidad en el trato por parte del médico.	
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.			
- Paciencia y comprensión.			

	Elementos Tangibles	- Personal correctamente uniformado.	¿En qué medida usted calificó al médico y los personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?
		- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?
		- Equipamiento.	¿El consultorio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?
		- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio del Sistema Integral de Salud (SIS) del HRHVM, ¿En qué medida Usted lo califica?
		- Iluminación del ambiente.	Las camillas, camas y silletería, ¿Usted considera que son cómodas? La limpieza y ventilación de los ambientes, ¿Cómo usted lo califica? ¿Cómo Usted Califica la iluminación de los consultorios?
V. DEPENDIENTE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción respecto a la atención recibida	- Trato recibido del personal asistencial y administrativo.	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?
		- Tiempo dedicado por el médico.	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?
		- Condiciones de comodidad y privacidad.	¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?
		- Confianza y seguridad que le transmiten.	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?
		- Trámites para recibir la consulta.	Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos?
		- Tiempo de espera hasta recibir la consulta.	¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco?
		- Tiempo de espera hasta recibir la atención.	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?
		- Experiencia Profesional.	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?
		- Accesibilidad.	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?
		- Interés por el paciente.	
		- Información sobre el proceso.	
		- Elección del médico.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación:

Es un estudio analítico aplicada, dónde se identificará la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018, a través de la percepción de la calidad de atención de salud.

3.1.1. Enfoque:

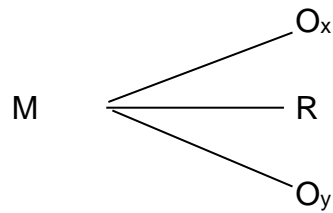
La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, en donde según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 5), refieren que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Para la evaluación del cliente sobre la calidad de servicio.

3.1.2. Alcance o Nivel:

Descriptivo a los usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018, a través de la percepción de la calidad de atención de salud.

3.1.3. Diseño:

Esquema.



Donde:

M = Muestra.

O_x = Datos de la percepción de la calidad de atención de usuario que acude a la consulta externa del Sistema Integrado de Salud (SIS), del Hospital.

O_y = Datos de la satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del Sistema Integrado de Salud (SIS), del Hospital.

R = Relación de los datos O_x y O_y

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.1. Universo:

El universo se considerará teniendo en cuenta la demanda a la consulta externa en el año 2017, teniendo un total de 48,649 usuarios a nivel Huánuco.

3.2.2. Población:

La población se consideró 210 usuarios a diario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden a la consulta externa que brinda el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – periodo 2018.

3.2.3. Muestra:

Para la selección de la muestra se utilizó el tipo de muestreo probabilístico al azar; donde se utilizará la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 p.q N}{E^2 (N - 1) +(Z^2) p.q}$$

Donde:

n	=	Tamaño de la muestra	= 136
Z	=	Distribución estándar	= 1.96
p	=	Evento favorable	= 0.5
q	=	Evento desfavorable	= 0.5
E	=	Límite de Error	= 0.05
N	=	Población	= 210.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

a) **Guía de Entrevista – Encuestas;** para determinar la percepción de calidad de atención en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa que brinda el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018.

b) Codificación, Las preguntas del instrumento se codificaran en forma secuencial es decir: 1, 2, 3, 4 y 5 para luego ser diseño por la computadora. Este puntaje se dará a través de la escala de Likert.

c) Validez y Confiabilidad:

- **Validez,** Para la elaboración del instrumento se tendrá en cuenta la validez del 95%, según la prueba piloto.
- **Confiabilidad,** Se obtendrá según partes de jueces al 5% de precisión de las preguntas.

3.3.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

a) Técnicas o Estrategias para la realización del trabajo.

- Permiso de la Dirección del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.
- Selección de la muestra para la aplicación del instrumento.
- Aplicación del instrumento según la orientación a través del proceso ético profesional.
- Procesamiento de datos según los criterios estadísticos.

b) Tabulación.

La tabulación de los datos se realizara a través de procedimientos manuales; es decir el recuento se hará por palotes por ser sencillo, económico, entre otros medios, para luego ser diseñado en los

cuadros estadísticos y su análisis respectivo.

3.3.3 PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS:

a) Estadígrafos.

Para diseñar los estadígrafos de la investigación, se tendrá en cuenta los gráficos en forma de barras simples o compuestas de cada cuadro estadístico propuesto.

3.3.4 PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

b) Prueba de Hipótesis.

Para la prueba de hipótesis se utilizará la significancia de Ji-cuadrado, que interpreta la siguiente fórmula.

$$n = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamientos de Datos

4.1.1. Presentación de análisis e interpretación de resultados de datos generales de la encuesta

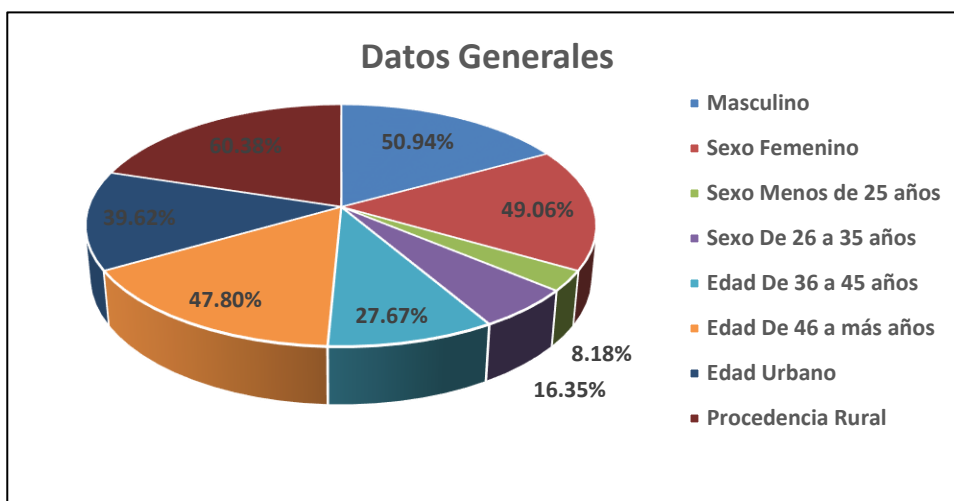
A continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018, siendo un total de 104 encuestados.

TABLA 1: Datos generales

DATOS GENERALES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sexo	Masculino	69	50.94%
	Femenino	67	49.06%
	Total	136	100%
Edad	Menos de 25 años	11	8.18%
	De 26 a 35 años	22	16.35%
	De 36 a 45 años	38	27.67%
	De 46 a más años	65	47.80%
	Total	136	100%
Procedencia	Urbano	54	39.62%
	Rural	82	60.38%
	Total	136	100%

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 1: Datos generales



Fuente: Guía de Entrevista.

De la tabla 1 y gráfica 1 se pueden apreciar los resultados de los datos generales de las encuestas realizadas a los 104 usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco periodo 2018, que acuden a la consulta externa, se determina que los más recurrentes son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%.

4.1.2. Resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco

a. Descripción de las variables

A continuación se presentan los resultados de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del

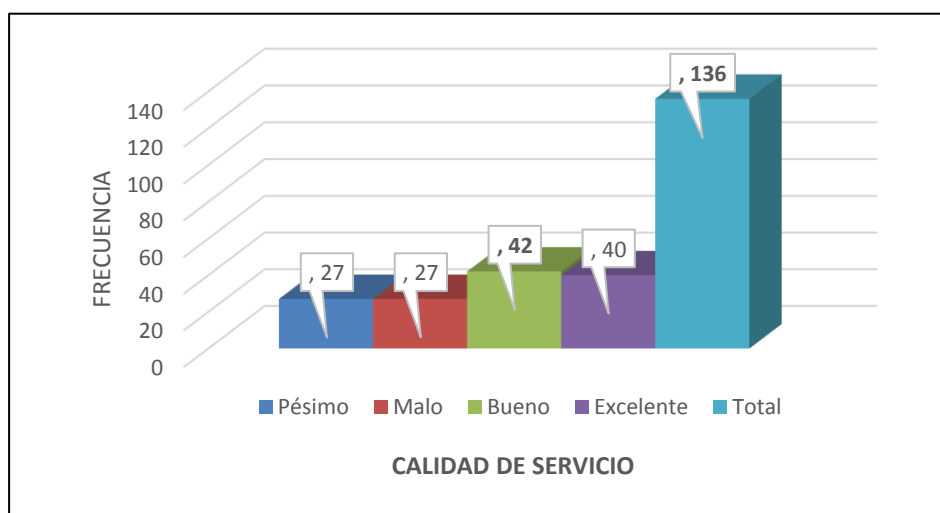
Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018
 que viene a conformar el objetivo general del trabajo de
 investigación.

TABLA 2: Análisis de calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	27	20,1	20,1	20,1
	Malo	27	20,1	20,1	40,3
	Bueno	42	30,1	30,1	70,4
	Excelente	40	29,5	29,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 2: Análisis de calidad de servicio



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 2 y del gráfico 2, podemos observar que la calidad se clasifica buena, donde:

Los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) manifiestan que la calidad es buena con la frecuencia de 32 y que en porcentajes viene a representar el 30.19 % del total de encuestados. Por la que se determina que la calidad de servicio es

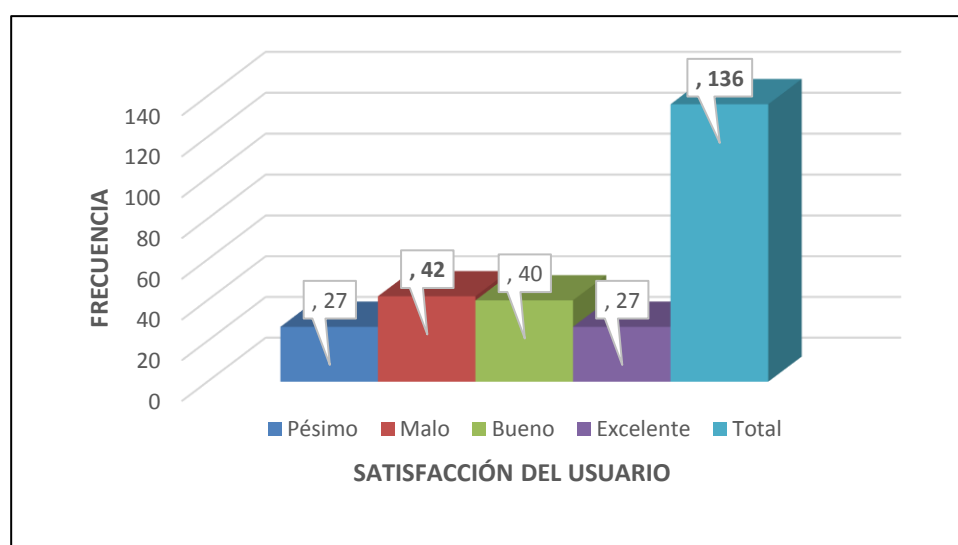
adecuado en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

TABLA 3: Análisis de satisfacción del usuario

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	27	20,1	20,1	20,1
	Malo	42	31,0	31,0	51,1
	Bueno	40	28,8	28,8	79,9
	Excelente	27	20,1	20,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Guía De Entrevista.

GRÁFICA 3: Análisis de satisfacción del usuario



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 3 y del gráfico 3, podemos observar que la satisfacción del usuario se clasifica mala, donde:

Los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) manifiestan que la satisfacción es mala con la frecuencia de 42 y que en porcentajes viene a representar el 31% del total de encuestados. Por lo que se determina que la satisfacción del usuario es inadecuada en el Hospital Regional Hermilio Valdizán

Medrano de Huánuco.

Resultados de la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018.

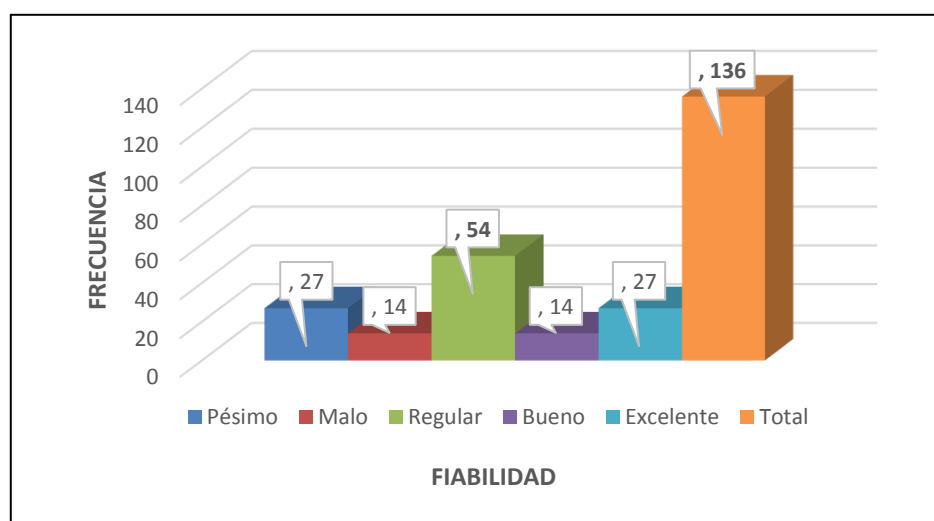
b. Descripción de las variables

TABLA 4: Análisis de fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	27	20,1	20,1	20,1
	Malo	14	10,1	10,1	30,2
	Regular	54	40,3	40,3	70,4
	Bueno	14	10,1	10,1	80,5
	Excelente	27	19,5	19,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 4: Análisis de fiabilidad



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 4 y del gráfico 4, podemos observar que la fiabilidad se clasifica regular, donde:

Los 41 usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa manifiestan en las encuestas que la fiabilidad es regular, que vienen a ser el 40.3 % del total de encuestados. Por lo que se determina que el servicio del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco viene a ser poco fiable.

Por otro lado, teniendo en cuenta el primer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

Ho: La fiabilidad no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

H1: La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

4.1.3. Resultados de la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

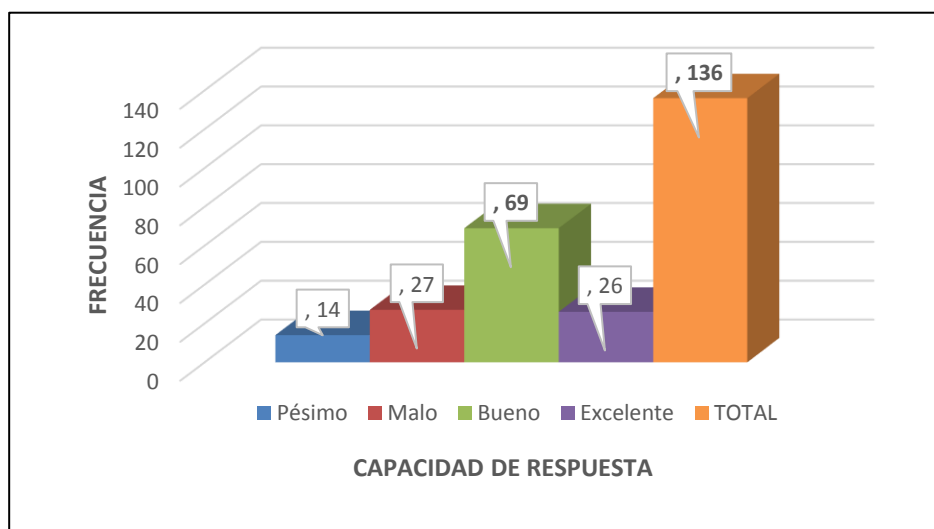
a. Descripción de las variables

TABLA 5: Análisis de capacidad de respuesta

		Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	10,1	10,1	10,1
	Malo	27	20,1	20,1	30,2
	Bueno	69	50,3	50,3	80,5
	Excelente	26	19,5	19,5	100,0
Total		136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 5: Análisis de capacidad de respuesta



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 5 y del gráfico 5, podemos observar que la capacidad de respuesta se clasifica buena, donde:

Los 104 usuarios del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa manifiestan en las encuestas que la capacidad de respuesta es buena, que vienen a ser el 50.3 % del total de

encuestados. Por la que se determina que la capacidad de respuesta es adecuada en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

H1: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

4.1.4. Resultados de la relación entre seguridad y satisfacción del usuario.

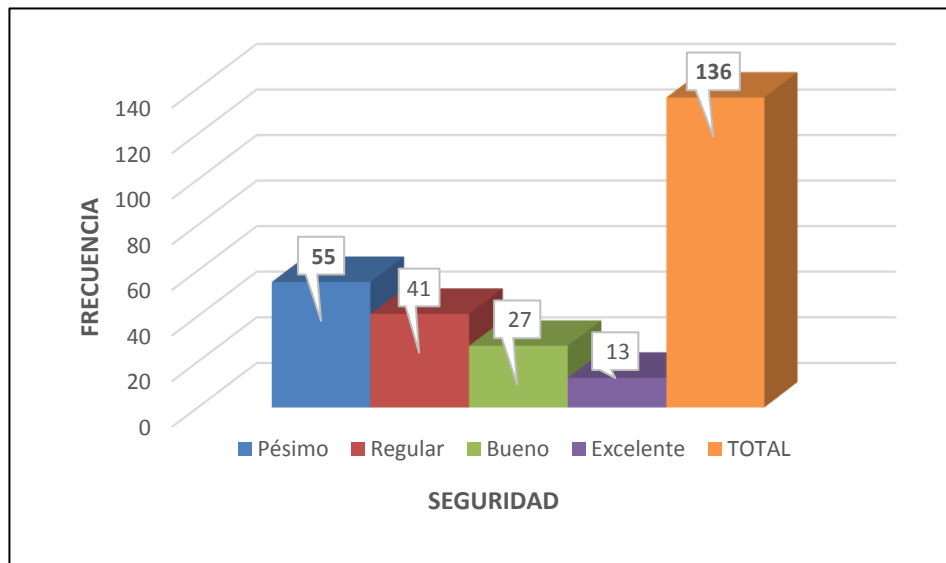
a. Descripción de las variables

TABLA 6: Análisis de seguridad

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	55	40,3	40,3	40,3
	Regular	41	30,2	30,2	70,4
	Bueno	27	20,1	20,1	90,6
	Excelente	13	9,4	9,4	100,0
Total		136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 6: Análisis de seguridad



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 6 y del gráfico 6, podemos observar que la seguridad se clasifica pésimo, donde:

Los 42 usuarios del servicio del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa manifiestan en las encuestas sobre seguridad es pésimo, que vienen a ser el 40.3 % del total de encuestados. Por la que se determina que la seguridad que brindan en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco. Es muy inadecuada.

Por otro lado, teniendo en cuenta el tercer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018., se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

Ho: La seguridad no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

H1: La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

4.1.5. Resultados de la relación entre empatía y satisfacción del usuario.

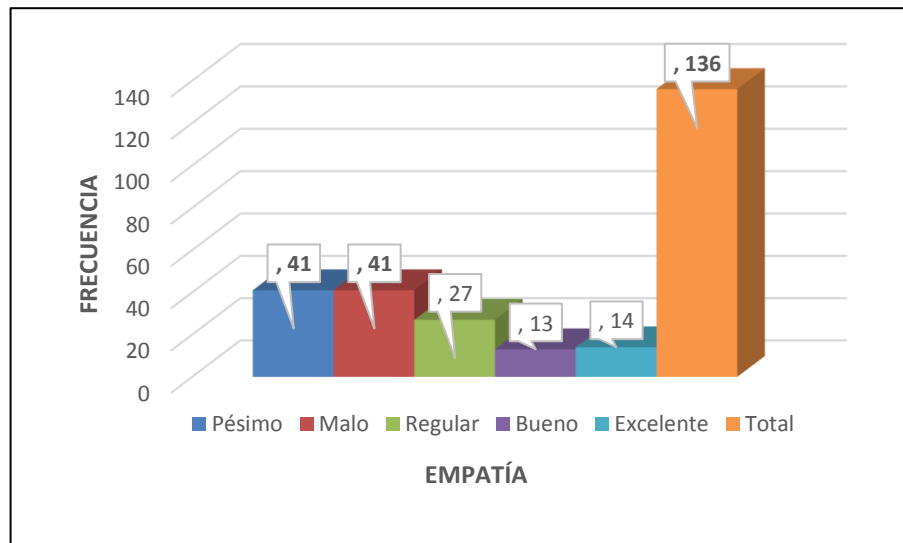
a. Descripción de las variables

TABLA 7: Análisis de empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	41	30,2	30,2	30,2
	Malo	41	30,2	30,2	60,4
	Regular	27	20,1	20,1	80,5
	Bueno	13	9,4	9,4	89,9
	Excelente	14	10,1	10,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 7: Análisis de Empatía



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 7 y del gráfico 7, podemos observar que la seguridad se clasifica pésimo, donde:

Los 31 usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa manifiestan en las encuestas que la empatía es mala y pésima, que vienen a ser el 30.2 % del total de encuestados. Por lo que se determina que la empatía brindada en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco es muy inadecuada.

Por otro lado, teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

Ho: La empatía no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018.

H1: La empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018

4.1.6. Resultados de la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario.

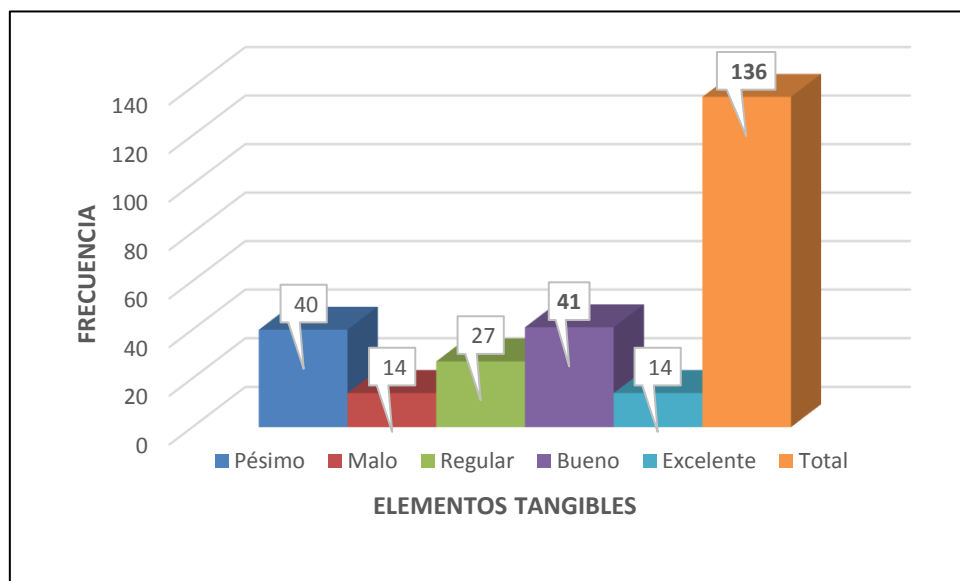
a. Descripción de las variables

TABLA 8: Análisis de elementos tangibles

		Elementos Tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	40	29,6	29,6	29,6
	Malo	14	10,1	10,1	39,6
	Regular	27	20,1	20,1	59,7
	Bueno	41	30,2	30,2	89,9
	Excelente	14	10,1	10,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Guía de Entrevista.

GRÁFICA 8: Análisis de aspectos tangibles



Fuente: Guía de Entrevista.

De la Tabla 8 y del gráfico 8, podemos observar que los Elementos Tangibles se clasifican de manera buena, donde:

Los 31 usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa manifiestan en las encuestas que los elementos tangibles es buena, que vienen a ser el 30.2 % del total de encuestados. Por la que se determina que los elementos tangibles brindados en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018son las adecuadas.

Por otro lado, teniendo en cuenta el quinto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

Ho: Los elementos tangibles no se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

H1: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La calidad de servicio sufrió cambios en cuanto a conceptos, definiciones, pero que al final los autores coinciden en que es el resultado final que se le brinda al cliente que debe sentirse completamente satisfecho, lo cual es una responsabilidad de quienes lo conforman en la entidades públicas que brindan servicios a la sociedad, en este caso de las instituciones dedicadas a la salud, ya que se trata de la salud de los usuarios quienes recurren para solucionar sus problemas de la salud. Y es en donde toda institución pública dedicada al rubro de la salud según LEY N° 29344, LEY MARCO DE ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD, Artículo 4.- Principios Los principios del aseguramiento universal en salud son los siguientes: 1. Universalidad.- La salud es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política del Perú y demás documentos y convenios suscritos por el Estado peruano y otras leyes de menor jerarquía; por ello, el aseguramiento universal en salud es la garantía de la protección de la salud para todas las personas residentes en el Perú, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida. Por lo tanto las instituciones públicas deben preocuparse para estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y satisfacer sus necesidades. Como también. DEL CASTILLO 2006 menciona que la calidad de los servicios sanitarios será el resultado de las políticas sanitarias, de hacer lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y receptores de los ciudadanos, de la definición del servicio atendido al cliente interno-externo y la adecuada interacción entre ambos.

La investigación desarrollada se orienta a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se trata de saber en qué medida se relaciona o no la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

Los resultados que se muestran se plantea en función a los conceptos y definiciones que sustentan diversos autores como soporte teórico para la investigación; asimismo los antecedentes que se tienen al respecto, principalmente las conclusiones que le dan mayor coherencia para la discusión de resultados de la investigación.

Y es entonces al tomar en cuenta la calidad de servicio que tiene un solo fin que es satisfacer las necesidades del cliente y/o consumidor, tal es así que la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras. Tanto como opiniones teóricas de los autores nos afirman que la hipótesis propuesta, respecto a la relación de la calidad de servicio tiene que ver en su relación con la satisfacción del usuario.

En cuanto a las hipótesis específicas la primera es: H1: la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018. En la tabla 4 me indica el valor de significancia que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La segunda hipótesis es la siguiente: H1: la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

En la tabla 5, el valor de significancia que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. La tercera hipótesis es la siguiente: H1: la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018.

En la tabla 6, el valor de significancia que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La cuarta hipótesis es la siguiente: H1: La dimensión de empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco - 2018. En la tabla 7, el valor de significancia que me indica que la empatía sí se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La quinta hipótesis es la siguiente: H1: los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2018. En la tabla 8, el valor de significancia que me indica que los elementos tangibles sí se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

Para evidenciar la hipótesis, se aplicó un cuestionario a los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018 de la ciudad de Huánuco que recurrieron durante el mes de julio del 2018, los resultados obtenidos se trasladaron inicialmente al Excel luego se procedió al procesamiento de los totales obtenidos por dimensiones y por variable.

Para este efecto se consideró cinco intervalos, en las encuestas de calidad y en el caso de la satisfacción del usuario se tomaron los mismos ítems: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1). Estos resultados fueron trasladados al programa estadístico SPSS versión 22 y nos dio como resultado que sí existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, lo que significa una correlación moderada, tal como se muestra en la tabla 6. De esta manera se comprueba que la calidad de servicio sí se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Y de la tabla 3 y gráfica 1 se pueden apreciar los resultados de los datos generales de las encuestas realizadas a los 104 usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, se determina que los más recurrentes son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%.

Finalmente considero que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje, para que las instituciones dedicadas al rubro de la salud , sean quienes mejoren el nivel de calidad de servicio y en especial en el servicio de traumatología, en cuanto que generen la confiabilidad de los usuarios al ser tratados, y demuestren una buena capacidad para solucionar y responder ante los problemas de la salud, que las informaciones que se brindan generen seguridad para los usuarios, teniendo en cuenta que es el trato que tiene que ser mejorado cada vez más , ya que una actitud de empatía hace que uno se sienta mejor.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018, arroja el resultado en donde se rechaza la hipótesis 0 y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
2. Respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018., arroja el resultado en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo evidencia una correlación lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
3. Respecto al segundo objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018, arroja el resultado en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Donde se evidencia una correlación que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

4. Respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018, el resultado del valor en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.
5. Entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018, arroja el resultado en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo evidencia una correlación lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
6. Respecto al quinto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa

del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018, arroja el resultado del valor en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

- a. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco para el año 2019 debería de incrementar más personales médicos especialistas en el Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa, ya que dicha institución no cuenta con suficientes personales y es en donde existen mayor cantidad de usuarios insatisfechos por la espera que se da para optar un cupo de este servicio.
- b. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco debe contar con programas de capacitación sobre atención al cliente constante tanto para el personal administrativo y de salud de esta manera puedan ayudar asesorar a los usuarios y garanticen la fiabilidad de los mismos. No obstante programar su incremento en su techo presupuestal para los programas en los próximos años.
- c. Es muy importante que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco cuente con personales médico altamente capacitados y actualizados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas de la salud.
- d. Los personales administrativo asistencial deben dar respuestas claras y verídicas ante los usuarios para que de esta forma ellos se sientan seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los usuarios.
- e. Los personales de la salud en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) consulta externa deben mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena

satisfacción de los usuarios que recurren a este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.

- f. Por ultimo con respecto a los aspectos tangibles del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, se sugiere mejorar en primer lugar los equipos médicos, ya que de estos aparatos dependen el nivel de calidad de resultados médicos, en segundo lugar la infraestructura, los materiales, aparatos que se utiliza para detectar malestares de los pacientes. Del mismo modo que se ayuda a mejorar y prevenir a tiempo los problemas de la salud de los usuarios en esta especialidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012”. EDGAR DEL SALTO MARIÑO.2014.
2. “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL. CALLAO. OCTUBRE – DICIEMBRE 2003”. GLADYS ASUNTA HUIZA GUARDI. 2006.
3. “CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO, ENERO – MAYO 2010”. DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO. 2010.
4. DEL CASTILLO. Carlos “Calidad de atención en el servicio de Obstetricia enfoque desde el punto de vista del paciente. Tesis Facultad de Medicina Alberto Hurtado. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima 2006.
5. DONABEDIAN “La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad”. Editorial Prensa Médica – México. DF. 1990.
6. DONABEDIAN A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Mex 1995; 35(3):238-247.
7. GENTON, K. Calidad en el Servicio a los Clientes – Edit. Díaz de Santos Madrid, 1991, Págs. 20-29.

8. LEE R. J. “Ocho artículos de fe” 2002.
9. MALOGON-LONDOÑO, Gustavo; Ricardo Pontón Gabriel, “Garantía de Calidad de Salud” 1º Edición, Colombia. Editorial médica Internacional, 2001.
10. Hernández, Fernández y Baptista (2010:4) “Metodología de la Investigación”
11. Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
12. Ley N° 29414 - Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Carrera Profesional de Administración de Empresas

Cuestionario

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018”.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

GENERALIDADES:

1. Sexo.

- a. Femenino ()
- b. Masculino ()

2. Edad.

- a. Menos de 14 años ()
- b. De 15 a 25 años ()
- c. De 26 a 35 años ()
- d. De 36 años a 45 años. ()
- e. De 46 años a más ()

3. Procedencia.

- a. Urbano ()
- b. Rural ()
- c. Urbano Marginal ()

4. Grado de Instrucción.

- a. Analfabeto ()
- b. Primaria ()
- c. Secundaria ()
- d. Superior Técnico ()
- e. Superior Universitario ()

5. Ocupación.

- a. Su casa o sin ocupación ()
- b. Empleado público ()
- c. Comerciante ()
- d. Estudiante ()

6. ¿Cuál es su Etnia?

- a. Quechua. ()
- b. Ashaninka. ()
- c. Aymara. ()
- d. Shipibo ()
- e. Otro ()

Indique:

.....

7.Cuál es su talla:

.....

Para evaluar las variables, marcar un aspa (X) en el casillero de su preferencia del ítem, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Evaluar el nivel de Calidad de Servicio que se brinda en el Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.					
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)?					
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)?					
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?					
	DIMENSIÓN: Seguridad.	1	2	3	4	5
12	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su cita ¿Cómo usted lo considera?					
13	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					

14	Durante su atención médica ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					
15	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
	DIMENSIÓN: Empatía.	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
17	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
21	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
22	¿En qué medida usted calificó al médico y los personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿El consultorio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio del Sistema Integral de Salud (SIS) del HRHVM, ¿En qué medida Usted lo califica?					
26	Las camillas, camas y silletería, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	La limpieza y ventilación de los ambientes, ¿Cómo usted lo califica?					
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación de los consultorios?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Objetivo: Evaluar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Satisfacción respecto a la atención recibida					
29	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?					
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?					
31	¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
32	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?					
33	Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos?					
34	¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco?					
35	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?					
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?					

Gracias por su colaboración.

**FOTOGRAFIAS DE LOS AMBIENTES DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD
(SIS) CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL
HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO**





ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD (SIS) DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO





CONSULTORIOS EXTERNOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD



ROL DE TURNOS DE MEDICOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS FEBRERO

MES: JULIO 2018

SPECIALIDAD	MEDICO	CONSULTORIO
MED GENERAL		
MED INTERNA		
CARDIOLOGIA		
NEUROLOGIA		
PSIQUIATRIA		
GASTRO ENTEROLOGIA		
CIRUGIA		
TRAUMATOLOGIA		
OTORRINO		
OFTALMOLOGIA		
UROLOGIA		
CIRUGIA PEDIATRICA		
GINECOLOGIA		
ARO		
INFECTOLOGIA		
EMBUERNO		

Derecho a recibir atención médica en caso de urgencia

SPECIALIDAD | MÉDICO | CONSULTORIO

MIERCOLES 11.07.18.

1- CARDIOLOGIA	Dr. MONTES	C. 11
2- GASTRO	Dr. RAMOS	C. Gastro
3- MED. INTERNA	Dr. HURTADO (TARDE)	
4- PSIQUIATRIA	Dr. MORD	C-6
	Dr. LOAYSE	
5- NEUROLOGIA	Dr. VASQUEZ	C-8
6- PEDIATRIA	Dr.	C-4
7- UROLOGIA	Dr. SALAZAR	C-15
8- ARO	Dr. MALLERU	C-12
9- GINECOLOGIA	Dr. ORTIZ (M)	C-13
	Dr. FLORES (T)	C-10
10- OTORRINO	Dr. CASTILLO	C-5
11- GERIATRIA	Dr. NICHU	
12- OFTALMOLOGIA	Dr. CRISANTA	
13- CIRUGIA GENERAL	Dr. RUIZ	C-16
14- INFECTOLOGIA	Dr. NAJERA	C-14
15- TRAUMATOLOGIA	Dr. SEPULCRA	C-4
16- NEUROLOGIA	Dr. CONDZO	C-14
* CAMPAÑA ORITOS		C-17

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Carrera Profesional de Administración de Empresas

Cuestionario

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – periodo 2018".

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

GENERALIDADES:

1. Sexo.

- a. Femenino ()
- b. Masculino (X)

2. Edad.

- a. Menos de 14 años ()
- b. De 15 a 25 años ()
- c. De 26 a 35 años ()
- d. De 36 años a 45 años. ()
- e. De 46 años a más (X)

3. Procedencia.

- a. Urbano (X)
- b. Rural ()
- c. Urbano Marginal ()

4. Grado de Instrucción.

- a. Analfabeto ()
- b. Primaria ()
- c. Secundaria ()
- d. Superior Técnico ()
- e. Superior Universitario (X)

5. Grado de Instrucción.

- a. Su casa o sin ocupación (X)
- b. Empleado público ()
- c. Comerciante ()
- d. Estudiante ()

6. ¿Cuál es su Etnia?

- a. Quechua. ()
- b. Ashaninka. ()
- c. Aymara. ()
- d. Shipibo ()
- e. Otro () Indique:

..... Castellano

7.Cuál es su talla:

..... 1.74

Para evaluar las variables, marcar un aspa (X) en el casillero de su preferencia del ítem, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Evaluar el nivel de Calidad de Servicio que se brinda en el Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.					
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) son inmediatas?			X		
2	¿De qué manera califica usted la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?			X		
3	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?				X	
4	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?				X	
5	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?				X	
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					X
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					X
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)?					X
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el servicio del Sistema Integral de Salud (SIS)?		X			
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?					X
	DIMENSIÓN: Seguridad.	1	2	3	4	5
12	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su cita ¿Cómo usted lo considera?				X	

13	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								X
14	Durante su atención médica ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?						X		
15	¿Cómo considera Usted al médico que le brindó confianza para expresar su problema de salud?								X
	DIMENSIÓN: Empatía.	1	2	3	4	5			
16	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?							X	
17	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?							X	
18	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							X	
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?							X	
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?							X	
21	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?							X	
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	1	2	3	4	5			
22	¿En qué medida usted calificó al médico y los personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?							X	
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?							X	
24	¿El consultorio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?							X	
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio del Sistema Integral de Salud (SIS) del HRHVM, ¿En qué medida Usted lo califica?							X	
26	Las camillas, camas y silletería, ¿Usted considera que son cómodas?	X							
27	La limpieza y ventilación de los ambientes, ¿Cómo usted lo califica?				X				
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación de los consultorios?				X				

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Objetivo: Evaluar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio del Sistema Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Satisfacción respecto a la atención recibida			X		
29	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?			X		X
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?				X	
31	¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					X
32	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?					X
33	Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos?				X	
34	¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco?			X		
35	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico?					X
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?				X	
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?				X	

Gracias por su colaboración.

ANEXO: Matriz de Consistencia

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a. ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018. b. ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018. b. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La dimensión fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS)</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de servicio.</p>	
			<p>Dimensiones: Fiabilidad</p>	<p>Indicadores: - Oportunidad de la atención de urgencias. - Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos. - Precisión del diagnóstico.</p>
			<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>- Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica.</p>

<p>Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>	<p>servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>	<p>que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>		
<p>c. ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe</p>	<p>La dimensión seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>La dimensión empatía se</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. - Generación de confianza. - Ubicación apropiada del usuario en sala de espera. - Capacidad para entender al paciente. - Amabilidad en el trato por parte del médico. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. - Paciencia y comprensión.

<p>satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>	<p>entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>	<p>relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p> <p>La dimensión elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) que acuden a la consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - 2018.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1379 224 1644 638">Aspectos Tangibles</td> <td data-bbox="1644 224 2018 638"> <ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1379 638 2018 719"> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1379 719 2018 1385"> <ul style="list-style-type: none"> • Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico? • ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio? • ¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios? • ¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente? • Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos? • ¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco? • ¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital? • ¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido? </td> </tr> </table>	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente. 	<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico? • ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio? • ¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios? • ¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente? • Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos? • ¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco? • ¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital? • ¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido? 	
Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente. 								
<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p>									
<ul style="list-style-type: none"> • Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico? • ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio? • ¿En qué nivel considera usted que en el consultorio se trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios? • ¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente? • Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos? • ¿En qué medida usted considera volver al servicio de consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco? • ¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital? • ¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido? 									

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método deductivo – inductivo. - Método estadístico. - Método analítico. <p>NIVEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Aplicada - Diseño: no experimental de corte transaccional o transversal. - Nivel: Descriptivo, Correlacional. 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>243 pacientes que fueron a tratarse en el servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>104 pacientes del servicio del Sistema Integral de Seguro (SIS) consulta externa Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta. 	<p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario.
		<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tabulación, se elaborarán cuadros estadísticos en Excel y además gráficos para su interpretación. - Análisis estadístico, en la presente investigación se utilizarán la estimación puntual para parámetros de proporción y medias poblacionales. - Excel. 	



RESUMEN DE REGISTRO

PERIODO 2017

DISA : DISA HUANUCO
ODSIS : HUANUCO
USUARIO :

PPDD : HOSP. REGIONAL HERMILIO VALDIZAN
EESS :

Fecha : 12/06/2018
Hora : 10:04:08 a.m.

REGISTROS	GRUPOS ETAREOS					GESTANTES	TOTAL
	0 - 11	12 - 17	18 - 29	30 - 59	60 - 120		
FESE	-	-	-	-	-	-	-
INTEGRANTES FESE	-	-	-	-	-	-	-
INSCRIPCIONES	-	-	-	-	-	-	-
AFILIACIONES	-	-	-	-	-	-	-
FILIACIONES	-	-	-	-	-	-	-
PRESTACIONES	8,291	2,658	8,005	15,573	10,561	5,266	45,088
SERVICIOS MATERNO INFANTILES	24,021	3,480	17,217	16,237	5,085	25,375	66,040
DIAGNOSTICOS	12,991	3,578	11,781	21,418	14,885	9,048	64,653
MEDICAMENTOS ENTREGADOS	14,870	4,298	14,134	23,950	18,972	9,226	76,224
INSUMOS ENTREGADOS	6,091	1,084	3,210	5,360	3,150	2,523	18,895
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	43,703	14,868	54,365	80,967	52,093	47,361	245,996
TOTAL	109,967	29,966	108,712	163,505	104,746	98,799	516,896



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"
[Firma]
Dr. Enf. Magritos F. Baldeón Sánchez
Jefe de la Unidad de Seguros

Descripción: En el grafico podemos apreciar el registro de las prestaciones de salud que realiza al Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, donde está incluido el servicio de Sistema Integral de Salud (SIS), tanto en los servicios de Emergencia y Consultas Externas, durante el periodo del año 2017.

100606	HUANUCO	LEONCIO PRADO	MARIANO DAMASO BERAUN	11 305	1 161	578	583	1 898	971	927	1 631	824	807	2 188	1 034	1 154	3 397	1 580	1 817	1 030	513	517	
100701	HUANUCO	MARAÑON	HUACRACHUCO	14 487	1 592	864	828	2 775	1 400	1 375	2 536	1 279	1 257	2 529	1 145	1 384	3 458	1 499	1 959	1 497	656	841	
100702	HUANUCO	MARAÑON	CHOLON	12 687	1 402	751	651	2 397	1 210	1 187	1 772	941	831	2 759	1 394	1 365	3 553	1 927	1 626	804	462	342	
100703	HUANUCO	MARAÑON	SAN BUENAVENTURA	3 063	324	166	158	608	307	301	582	315	267	662	307	355	647	280	367	240	95	145	
100801	HUANUCO	PACHITEA	PANAO	20 764	2 392	1 223	1 169	4 115	2 061	2 054	3 411	1 661	1 750	4 396	1 891	2 505	4 990	2 312	2 678	1 460	706	754	
100802	HUANUCO	PACHITEA	CHAGLLA	10 942	1 079	553	526	1 967	1 008	959	1 604	797	807	2 244	1 065	1 179	3 119	1 466	1 653	929	464	465	
100803	HUANUCO	PACHITEA	MOLINO	12 478	1 266	668	598	2 211	1 105	1 106	1 951	974	977	2 603	1 244	1 359	3 330	1 565	1 765	1 117	512	605	
100804	HUANUCO	PACHITEA	UMARI	13 613	1 238	635	603	2 444	1 253	1 191	2 418	1 233	1 185	2 891	1 345	1 546	3 385	1 598	1 787	1 237	597	640	
100901	HUANUCO	PUERTO INCA	PUERTO INCA	14 102	1 498	777	721	3 171	1 587	1 584	2 003	994	1 009	3 151	1 446	1 705	3 465	1 787	1 678	814	433	381	
100902	HUANUCO	PUERTO INCA	CODO DEL POZUZO	7 794	841	415	426	1 823	941	882	1 216	634	592	1 545	688	857	1 986	975	1 011	383	236	147	
100903	HUANUCO	PUERTO INCA	HONORIA	6 192	660	352	308	1 305	703	602	910	476	434	1 250	589	661	1 663	854	809	404	236	168	
100904	HUANUCO	PUERTO INCA	TOURNAVISTA	6 927	704	379	325	1 605	784	821	1 099	536	563	1 462	668	794	1 687	873	814	370	203	167	
100905	HUANUCO	PUERTO INCA	YUYAPICHIS	7 436	878	463	415	1 737	868	869	1 074	553	521	1 565	662	903	1 814	915	899	368	205	163	
101001	HUANUCO	LAURICOCHA	JESÚS	3 576	337	162	175	627	326	301	507	246	261	794	368	426	887	370	517	424	185	239	
101002	HUANUCO	LAURICOCHA	BAÑOS	3 012	269	147	122	541	273	268	364	185	179	662	324	338	779	351	428	397	165	232	
101003	HUANUCO	LAURICOCHA	JIVIA	872	71	33	38	137	70	67	143	75	68	136	56	80	229	92	137	156	71	85	
101004	HUANUCO	LAURICOCHA	QUEROPALCA	689	66	32	34	119	57	62	97	46	51	114	69	45	202	90	112	91	44	47	
101005	HUANUCO	LAURICOCHA	RONDOS	5 008	386	185	201	889	420	469	876	422	454	1 008	516	492	1 195	523	672	654	284	370	
101006	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN FRANCISCO DE ASÍS	1 549	105	58	47	254	106	148	222	120	102	340	166	174	377	166	211	251	117	134	
101007	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN MIGUEL DE CAURI	4 217	452	241	211	887	443	444	715	372	343	741	355	386	1 041	466	575	381	172	209	
101101	HUANUCO	YAROWILCA	CHAVINILLO	6 241	530	261	289	1 170	615	555	1 043	503	540	1 167	571	596	1 494	669	825	837	372	465	
101102	HUANUCO	YAROWILCA	CAHUAC	1 296	110	55	55	203	98	105	219	106	113	248	108	140	282	116	166	234	100	134	
101103	HUANUCO	YAROWILCA	CHACABAMBA	1 203	121	48	73	195	91	104	219	118	101	212	96	116	279	119	160	177	79	98	
101104	HUANUCO	YAROWILCA	APARICIO POMARES	6 343	589	298	291	1 109	567	542	1 208	621	587	1 293	607	686	1 477	624	853	667	286	381	
101105	HUANUCO	YAROWILCA	JACAS CHICO	1 201	88	39	49	201	118	83	186	104	82	265	117	148	286	137	149	175	70	105	
101106	HUANUCO	YAROWILCA	OBAS	5 148	358	178	180	784	385	399	981	482	499	1 078	522	556	1 210	496	714	737	320	417	
101107	HUANUCO	YAROWILCA	PAMPAMARCA	1 338	111	55	56	250	117	133	237	130	107	239	120	119	333	137	196	168	72	96	
101108	HUANUCO	YAROWILCA	CHORAS	2 525	176	93	83	437	208	229	513	260	253	498	245	253	569	252	317	332	154	178	
TOTAL GENERAL				629 212	65 297	33 395	31 902	106 998	54 131	52 867	87 910	44 384	43 526	134 879	63 146	71 733	173 629	81 677	91 952	60 499	28 087	32 412	



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"
 Dr. Hermilio Valdizan Medrano
 En: Hermilio Valdizan Medrano
 Jefe de la Unidad de Seguros

Descripción: En el presente cuadro observamos el total de usuarios afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) al departamento de Huánuco, correspondiente al periodo del año 2017.