

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y

FINANZAS



TITULO

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD
“ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA –
HUANCAVELICA 2017**

**TESIS PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

ELABORADO POR

Bach. TABOADA FLORES MARGOT EVA

DOCENTE ASESOR

MG. SIMEON SOTO ESPEJO

Huánuco - Perú

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas del día 26 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:

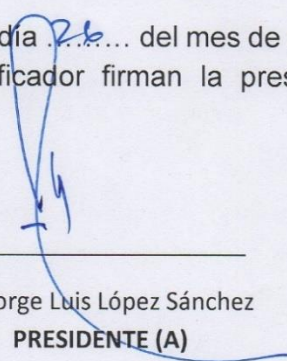
Dr. Jorge Luis López Sánchez (Presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Secretario)
C.P.C Nilton Jara y Claudio (Vocal)

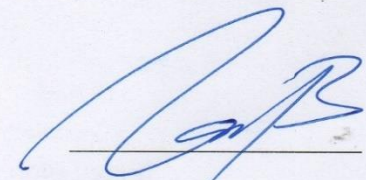
Nombrados mediante la Resolución N° 1114-2018-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD "ROSARIO I Y II" PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCAVELICA 2017**", presentada por el (la) Bachiller **TABOADA FLORES, Margot Eva**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.


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) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 12 (DOCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:00 horas del día 26 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE (A)


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
SECRETARIO (A)


C.P.C Nilton Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, y por sus concejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles.

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Yo agradezco principalmente a mis padres y familia que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida, y darles las gracias por apoyarme en todo los momentos difíciles de mi vida, tales como la felicidad y la tristeza, pero ellos siempre han estado junto a mí y gracias a ellos soy lo que ahora soy y con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser una gran profesional y seré un gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS..... **¡Error! Marcador no definido.**

DEDICATORIAiii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE..... v

RESUMENviii

ABSTRACT ix

CAPÍTULO I 10

INTRODUCCIÓN 10

1. PROBLEMA..... 10

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 10

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... 13

1.3. FORMULACIÓN DE PROBLEMA..... 13

1.3.1. PROBLEMA GENERAL 13

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 14

1.4. JUSTIFICACIÓN 15

1.4.1. JUSTIFICACIÓN SOCIAL 15

1.4.2. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA..... 15

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA 16

1.5. OBJETIVOS..... 17

1.5.1. OBJETIVO GENERAL..... 17

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
1.6. MARCO TEÓRICO	18
1.6.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
1.6.2. BASES TEORICAS	27
1.6.3. MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
1.7. HIPÓTESIS.....	38
1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL	38
1.7.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	38
1.8. OPERACIONAL DE VARIABLES	40
CAPÍTULO II: MÉTODO	43
2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	43
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
2.6. TÉCNICA Y/O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	
46	
2.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.8. TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS	48
2.9. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	103

CAPÍTULO V RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS	110

RESUMEN

La satisfacción del usuario externo, es parte de un análisis perceptivo del consumidor, que subyace sobre la base de reconocer que la actividad mental emerge de la interacción de los procesos social y biológico. El objetivo de este estudio fue de determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. Esta investigación fue de tipo transversal, comparativo y nivel descriptivo. Los resultados arrojan que existe casi tres cuartas partes de los encuestados (72%) que perciben entre buena y muy buena satisfacción en la atención al usuario externo, así también un buen grupo se encuentran medianamente satisfechos (25.6%), con el servicio y/o atención en el puesto de salud y al comparar grupos se encontró que si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio ($p=0.001$) y según la edad ($p=0.010$) del usuario externo. Así también al relacionar entre el Consultorio que fue atendido un paciente con el personal que le atendió al paciente, no existe relación ($p=0.687$). Se concluye que se debe fortalecer e implementar mejor el control interno en esta institución de salud, así también controlar al personal que atiende y evalúa al usuario externo debido a que muchos usuarios acuden al consultorio por ejemplo de obstetricia pero son atendidos por otras personas, considerando mejorar el control interno con el personal para que pueda ser dedicado, calificado y de acuerdo a su perfil, para atender en el puesto de salud “Rosario I y II”

Palabras claves: Satisfacción, Usuario externo, puesto de salud

ABSTRACT

The satisfaction of the external user is part of a perceptual analysis of the consumer, which underlies on the basis of recognizing that mental activity emerges from the interaction of social and biological processes. The objective of this study was to determine the level of satisfaction of the external user for the internal control of the health post "Rosario I and II" province of Acobamba - Huancavelica 2017. This research was cross-sectional, comparative and descriptive level. The results show that there are almost three quarters of the respondents (72%) who perceive between good and very good satisfaction in the external user service, as well as a good group are fairly satisfied (25.6%), with the service and / or attention in the health post and when comparing groups it was found that there is a significant difference between the level of satisfaction according to the Study level ($p = 0.001$) and according to the age ($p = 0.010$) of the external user. Likewise, when there is a relationship between the office that was attended to by a patient and the staff that treated the patient, there is no relationship ($p = 0.687$). It is concluded that internal control should be strengthened and implemented better in this health institution, as well as controlling the staff that attends and evaluates the external user because many users come to the office for example of obstetrics but are attended by other people, considering improve the internal control with the personnel so that they can be dedicated, qualified and according to their profile, to attend in the health post "Rosario I and II"

Keywords: Satisfaction, External user, health post

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen en brindar calidad, además que asumen retos de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total de servicios y obtener un buen control interno de la institución.

Una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la institución.

Muchos autores, toman en cuenta la satisfacción como elemento imprescindible que permite captar las exigencias del usuario y ofrecer

soluciones. El manejo de satisfacción de los usuarios en Ecuador, indica en contribuir a mejorar los servicios de salud ya que proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, proceso y resultados (Jara, 2016)

El interés de la calidad de la atención tiene su origen no solo en el malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el sistema de salud, en México se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad y que permitan mejorar la satisfacción (Ortiz , 2004)

Existen otros hospitales en los cuales se encuentra un buen nivel de satisfacción tanto en información, comportamiento y bienestar, además que se halló en estos hospitales con respecto a la edad, número de ingresos, tipo de paciente, y grado de atención con un índice de alto y se encontraron diferencias en el manejo del hospital y el área de evaluados (Gonzales, 2008)

Pueden influir en la satisfacción del usuario, los factores personales, como la edad, el sexo o el nivel de escolaridad, el nivel económico o la nacionalidad; otros factores vienen dados por la empatía de los profesionales, por el tiempo de espera, el trabajo administrativo u otras, esto puede dar una sobrecarga a los servicios de salud (Rodríguez, 2017)

El año 2008 la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, en el estado de Portugués se revela que los usuarios satisfechos es el 93% con respecto a la atención recibida en los diferentes servicios. En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú se determinó el 76.15% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos; así los centros de salud deben conocer los niveles de satisfacción semestral sistemática y con el tiempo mejorar la atención al usuario (Mosquera, 2014)

En Perú está organizada en tres niveles la atención a los pacientes, el nivel de baja complejidad que no tiene adecuados servicios de salud es el establecimiento de primer nivel, además que la demanda de pacientes es de 70 – 80%, se han obtenido resultados con algunas cifras, en la ciudad de Lima un 44.36% satisfechos, en la ciudad de Lambayeque el 10.20% de satisfechos corresponde el tercer nivel, en la ciudad de cusco se obtuvieron resultados de los tres establecimientos de primer nivel, Belepampa 41.63%, San Jerónimo 49.72, Miraflores 40.733%. Estos resultados de realizaron con la Encuesta SERVQUAL, además abarco 5 dimensiones (Roque, 2015)

En nuestro país, el ministerio de salud le da poca importancia a la satisfacción de los usuarios externos en los centros de salud, y no le brinda la respectiva importancia.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención es mucho más exigente, enfrentándose al personal de salud, mostrando en algunas oportunidades actitudes negativas hacia el personal que lo atiende aduciendo un sin número de razones para que la atención sea inmediata y de calidad, el paciente exige una atención de calidad y ello se traduce en satisfacción o insatisfacción del paciente dependiendo de la calidad de atención que recibe.

Por lo mencionado el propósito de este estudio fue de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitación Espacial:

El presente estudio se realizó en el puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica.

Delimitación temporal:

El presente trabajo de investigación se realizó desde mayo del 2017 a Junio del 2018.

1.3. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?
- ¿Estará asociado el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Es relevante socialmente, porque nos permitió analizar la satisfacción del usuario externo, así identificar los factores causales, disconformidades que afectan a los usuarios externos con el servicio de la posta de salud. Así mismo, como obstaculiza en el logro de los objetivos del establecimiento. Se pretende mejorar y dar una buena atención en la posta de Salud provocando mayor demanda en la provisión de atención con excelencia, responsabilidad y equidad.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA

El presente estudio se justifica, porque nos permitió conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” de la provincia de Acobamba – Huancavelica 2017, también es conveniente; porque permitió conocer la calidad de atención y satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Tiene valor teórico; porque utilizó las bases científicas sobre satisfacción del usuario externo reforzada por el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, la misma que enriqueció las teorías relacionadas al tema. Así también sirvió de apoyo para investigaciones relacionadas a la variable estudiada. La presente investigación sirvió para poder contrastar con otros estudios.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio se realizó con el tipo de investigación descriptivo, transversal, aplicado y de un nivel de investigación descriptivo. Se empleó una ficha de recolección de datos para ser validado por un juicio de expertos, el cual sirvió como guía de investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017
- Determinar el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017
- Determinar si existe asociación entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017

1.6. MARCO TEÓRICO

1.6.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Navas T, (Costa Rica -2008). En su trabajo *Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solon Nuñez*. La investigación realizada en Costa Rica se presentó la investigación titulada Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solon Nuñez Frutos, con una muestra de 372 pacientes en consulta externa, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de las diferentes áreas que ofrece la sección de medicina general, el instrumento que usaron fue un cuestionario elaborado por los autores. Concluye que el grado de satisfacción que fue calificado de bueno a regular.

Atín, Fernández y Valero (España – 2014), se realizó la investigación para obtener el grado de doctor en Enfermería, titulado *Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid 2014*, el objetivo de valorar el grado de satisfacción con los factores internos, externos e interpersonales de los pacientes que han recibido fisioterapia ambulatoria en centros públicos y privados. El estudio fue de naturaleza descriptivo correlacional, aleatorio, conformada por una muestra de 632 pacientes. Los resultados mostraron que la

insatisfacción está relacionada con la falta de información en el sector público como el privado, llegaron a la conclusión que el grado de satisfacción en los centros privados es elevado en comparación de los públicos y recomiendan que es necesario continuar con la investigación para mejorar el sistema de atención.

Sánchez, L (México -2012) en su estudio titulado “*Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*” Contaron con una muestra de 246 pacientes, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa, aplicaron la metodología de estudio descriptivo transversal, aplicando como instrumento una adaptación de la encuesta aplicada en el programa Sicalidad. Se concluye que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios.

Vargas J (Ecuador- 2013) La investigación titulado, *Estudio de satisfacción de usuario externo e interno en los servicios de salud de patronato provincial de pichincha*, con el tipo de estudio descriptivo transversal, no realizaron muestreo, ya que en los usuarios internos en los doce centros de Patronato es de 112 usuarios, con el objetivo de identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los doce centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. En los resultados se encontró que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las

unidades de salud, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda Patronato a la población de Pichincha.

Orozco B (Colombia -2011) ES su estudio titulado "*Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda caldas- ese*" En el hospital San José de Marulanda Caldas, la investigación desarrollada de tipo descriptivo, analítico y se utilizó como instrumento una encuesta, la cual se aplicó en dos fases. En los resultados muestra que en la primera fase el 56% de los encuestados mencionan que la atención fue mala, prestada por el médico y enfermera, el 20% regular, el 14% bueno, 8% excelente, 2% no opina y en la segunda fase generó impacto por lo que disminuyó las quejas de los servicios y aumentó la satisfacción, esto a que se cambió el trato de como se le brinda al usuario externo.

Huiza G. (Perú – 2006) Realizó una investigación titulada "*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval- Callao- Octubre- Diciembre 2003*" Es una investigación, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval de Callao. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, la muestra constó de 260 pacientes, el instrumento utilizado fue de una encuesta de 22 ítems. En relación a los resultados, encontraron que la

satisfacción de usuario externo fue de 76.15%, medianamente satisfechos el 16.92% e insatisfechos el 6.92%. Las conclusiones de este estudio mostraron que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76.15% de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de salud de la Marina de Guerra.

Hernán F. (Perú -2011) en su estudio “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño” tuvo como muestra de 105 pacientes, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados intensivos. Se seleccionó una muestra probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, el método que se utilizó para el desarrollo del proyecto fue descriptiva, correlacional, se utilizó el instrumento la encuesta SERVQUAL. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios externos la calificación de insatisfechos de 90.2%, así con eso se puede determinar que existe una baja calidad de servicio que se brinda al paciente.

Córdova A, (Perú – 2007) En una investigación titulada “*Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau Lima, en relación con la motivación del personal de salud*”, teniendo como

objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de Emergencia de Hospital Grau, en relación a la motivación del personal de salud, la metodología fue descriptiva, prospectiva y transversal. La muestra consto de 120 usuarios externos y 66 en personal de salud. Los resultados se hallaron que la motivación es alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos, las conclusiones de este estudio fueron que existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo, por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos.

Meza P, (Perú -2015) en su tesis *“Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del servicio de Terapia Física y Rehabilitación en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2015”* Tuvo como muestra a 57 pacientes, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación, la metodología aplicada fue descriptivo y estadístico, utilizando de instrumentos una encuesta elaborada por la autora, y obtuvo como resultado que existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio, además que existe relación de

fiabilidad/seguridad y el trato personal, relación entre recursos materiales- físicos y el aspecto técnico.

León H. (Peru-2012) Esta investigación titulada *Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*, con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al consultorio de nutrición, la metodología aplicada fue cuantitativo y descriptivo, dando una muestra de 75 pacientes atendidos según la edad, grado de instrucción, mensualmente en el consultorio de los nutricionistas, se obtuvo en las conclusiones que la mayoría de los usuarios del consultorio de nutrición , manifiestan estar satisfechos con la atención del consultorio de nutrición, debiendo mejorar en la dimensión entorno.

Cabello P, (Perú- 2009) realizó la “*Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia*” la investigación se tuvo que evaluar la aplicabilidad de encuestas y validar para así medir la satisfacción de usuarios externos y emergencia en un hospital, el diseño se basó en la encuesta SERVQUAL. Con una muestra de 383 pacientes en consulta externa y 384 en emergencias. En los resultados se encontró que la satisfacción global de los usuarios en consultorios externos fue de 46.8% y 52.9% en Emergencia. El autor concluyo que demostró las propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos

válidos, confiables y aplicables, así se identificó las principales causas de insatisfacción para planificar proyectos de mejora.

Enciso T, (Perú - 2016) En su estudio titulado "*Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Navarro- Ayacucho*" Se mostró 152 usuarios externos, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Apoyo de Jesús Nazareno, con una metodología de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue aplicativo previo consentimiento informado, en los resultados el 78% están medianamente satisfechos con dimensión continua, el 72 están satisfechos con dimensión segura, se mostró que el nivel de satisfacción están medianamente satisfechos en la atención de los servicios.

Cuenca S, (Perú- 2016) Es una investigación titulada *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco*, con una población muestral conformada por 200 usuarios externos, se aplicó, los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, una encuesta para determinar la satisfacción de usuario frente a la calidad de atención en salud con consultorios externos en el establecimiento, con

el tipo de estudio descriptivo simple, observacional, en los resultados el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho, 24% insatisfecho, El nivel de satisfacción es diferente con las dimensiones, se tiene que mejorar la empatía en los servicios.

Pashanaste G (Perú – 2016) en su estudio “*Tiempo de Espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015*” La población estaba conformada por 566 usuarios externos y la muestra fue de 228 usuarios, el método fue cuantitativo, el diseño no experimental descriptivo, el instrumento fue una ficha de caracterización y un cuestionario, así para obtener la satisfacción y tiempo de espera. Concluye que la satisfacción de la atención de 85.1%, además que se le encontró relación y a la vez hay diferencias según las edades, e grado de instrucción, y género del usuario.

De los Ángeles N, (Perú – 2015) Una investigación titulada *Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015*, es un estudio descriptivo, transversal y observacional, con una muestra de 201 usuarios de los consultorios externos en Medicina interna, se empleó la encuesta SERVQUAL con 22 pares de preguntas (percepción y expectativas), el resultado fue una insatisfacción global de 55.7% en la dimensión de capacidad fue de 91.5%, fiabilidad, 70.4%, aspectos tangibles 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8%.

Hubo un total de insatisfacción de 55.7% del usuario externo con respecto a los servicios recibidos por el hospital, siendo la capacidad de respuesta lo más insatisfecho para los usuarios.

1.6.2. BASES TEORICAS

Modelo de SERVQUAL

El modelo SERVQUAL define la calidad de servicio.

El modelo norteamericano de Parasuraman, Zeithaml y Berry, realizaron un modelo general que explica la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Toman una referencia de las siguientes consideraciones: La calidad de servicio es mucho más difícil de evaluar que la calidad de los bienes tangibles, La calidad de servicio es o que los clientes dicen que es y se establece en función de la comparación entre expectativas y el rendimiento percibido. Crearon una escala para calificar a las empresas de servicios de acuerdo a 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

Lo cual existe un cuestionario que distingue dos partes

- Para las expectativas, se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas.
- Para las percepciones, formada igual por 22 preguntas, pero esta está dirigida para la empresa en concreto a pertenecer dicho servicio (Matsumoto, 2014)

El modelo norteamericano: Parasuraman, Zeithaml y Berry

Estos autores elaboran un modelo que pueda permitir explicar desde la perspectiva del cliente la calidad de servicio. En tal sentido toman como referencia lo siguiente:

- Es más difícil evaluar la calidad de servicio.
- El rendimiento percibido y expectativas se compara, y así establecer la calidad de servicio.
- La calidad de servicio va más allá de los resultados e incluye el modo en que se proporcionan e servicio.

Su aportación más novedosa de su modelo corresponde a la vinculación establecida entre las deficiencias en calidad de servicio, detectadas por los clientes y as deficiencias internas de la organización. Sus estudios exploratorios concluyen en el establecimiento de 4 tipos de discrepancias:

- Discrepancias entre las creencias de los directivos y las expectativas; como el usuario espera ser atendido de distinta forma, y los directivos desconocen las verdades de los usuarios
- Discrepancias de las normas de calidad entre percepciones de los directivos; se refiere a la falla de los directivos a no convertir las necesidades y lo que esperan los usuarios en normas para mejorar el servicio.

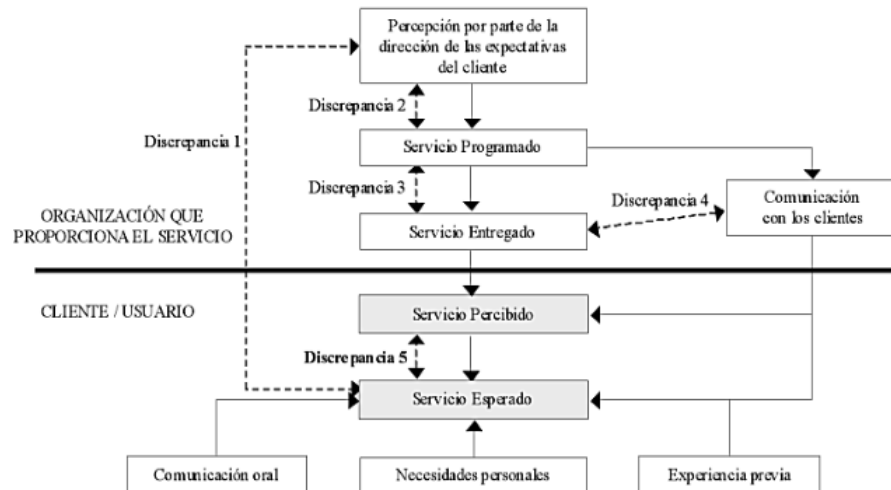
- Discrepancias entre la prestación de servicio y las especificaciones de calidad: La incapacidad de cumplir las normas y guías, para poder atender a las expectativas de los clientes.
- Discrepancias entre comunicación externa y prestación de servicio: Se trata que no se cumple las promesas, que se emite.

Al final la relación entre expectativas y percepción del servicio puede ser positiva o negativa y la confrontación que haga el cliente entre ambas da lugar una quinta discrepancia que, precisamente, constituye la calidad total percibida. Para minimizar la posible deficiencia en esta discrepancia que se refiere específicamente al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de los usuarios, habrá que tratar de minimizar los posibles valores negativos en las cuatro primeras discrepancias.

Por otra parte, este servicio esperado (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) está influido en este modelo por cuatro tipos de factores, estos son: las comunicaciones de marketing, las comunicaciones boca a boca, las necesidades personales y la experiencia pasada.

Figura N° 01

La forma definitiva del modelo -



Fuente: Matsumoto R (2014)

Satisfacción del usuario externo:

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (Guía tec, 2011)

Para conocer la satisfacción nos dan dos factores importantes: la expectativa y la experiencia, la diferencia de estas nos da un grado de satisfacción o insatisfacción, para esto influye mucho los valores del paciente; por ejemplo, es distinto el grado de satisfacción de un cliente que acude por primera vez en un hospital que cuando uno va continuamente. Lo más importante en las instituciones de salud es la relación médico- paciente y personal- paciente (Miyahira S, 2011)

Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente:

Lo pacientes suelen juzgar a calidad de los servicios de salud, de acuerdo a la atención recibida.

Cuando un paciente tiene una necesidad específica, busca un producto o servicio para satisfacerla, si esta elección le proporciona un alto nivel de satisfacción, cuando regresan volverán a escoger esa elección de nuevo, y la decisión sea favorecida por un mayor contenido de emoción que de razón (Enciso T, 2016)

Lo que el paciente espera sobre el servicio de salud.

- Pericia y habilidad en su trabajo
- Seriedad en los valores, se apreciara que sea amable y que tenga humor.
- Que se les acepte como son, sean comprensivos.
- Cuando los enfermos no pueden cuidarse por sí mismos esperan que les atiendan y ayuden.
- Que cada profesional respete y asegure su intimidad
- Que tenga capacidad de escucharlo y creer lo que dice.
- Que se explique las medidas asistenciales y a los tratamientos a los que se someterá.

- Que se tome en cuenta sus sugerencias respecto a la atención que recibirá.

Dimensiones

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (Minsa, Guía Técnica -2011)
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable. (Minsa, Guía Técnica -2011)
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Minsa, Guía Técnica -2011)
- **Empatía:** Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender para atender adecuadamente las necesidades del otro. (Minsa, Guía Técnica -2011)
- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (Minsa, Guía Técnica -2011)

- **Expectativa del Usuario:** Se define en lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (Minsa, Guía Técnica -2011)
- **Percepción del Usuario:** Es como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (Minsa, Guía Técnica -2011)

CONTROL INTERNO

Para **MONTOYA** (2006), sobre Control Interno nos dice: Antiguamente, la expresión "Control Interno" no significaba nada en absoluto para los incipientes banqueros, ya que ellos mismos se encargaban de colocar y recuperar sus capitales. Estos "banqueros" conocían a la perfección sus negocios y tenían el control de todas las operaciones, ya que se realizaban en pequeña escala y si se originaba algún error, conocían de inmediato sus causas.

Como consecuencia de la revolución industrial en el siglo XIX, el volumen de los negocios aumentó en todo sentido y estos empresarios se vieron en la obligación de emplear a terceras personas para que los ayudaran, con lo cual, el control de sus

operaciones se les hacía más difícil, optando por delegar parte de sus funciones de control a colaboradores de confianza, pero sin llegar a tener una certeza total que éstas eran cumplidas eficazmente, por carecer de conocimientos y procedimientos técnicos para controlar las operaciones efectuadas por sus subalternos.(Montoya ,2004)

NELSON (2005), en la primera mitad del siglo XX, al sistema de Control Interno se le conocía como comprobación interna. Podemos decir de un modo general que, por comprobación interna, se entiende la existencia, en un negocio, de una rutina interna caracterizada por comprobantes y una inteligente división del trabajo, ordenada y llevada de manera que ofrezca protección contra pérdidas, como consecuencia de fraudes y descuidos de los empleados. En mayor o menor grado, toda organización tiene una comprobación interna, toda vez que existe una rutina establecida para la manipulación y contabilización de las operaciones del negocio, a través de comprobantes y empleados. Mientras mayor sea la organización, mayor será la necesidad de un sistema efectivo de comprobación interna. Cuando los dueños de un negocio no pueden estar al tanto o en contacto diario con los múltiples detalles de las labores rutinarias, es necesario tomar precauciones para evitar los fraudes y descuidos. (Nelson A. 2005)

AGUIRRE (2007) define el Control Interno como: “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los

cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”(Aguirre J, 2010)

CEPEDA (2007), nos dice lo siguiente: “Se entiende por Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. El Control Interno depende de todas las personas que conforman la organización desde el gerente hasta el cargo más bajo. (Cepeda E. 2007)

Sistema de Control Interno

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la entidades del Estado, define como sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la ley refiere que sus componentes están constituidos por:

(i) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del Control Interno y una gestión escrupulosa.

(ii) La evaluación de riesgos, que debe identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

(iii) Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

(iv) Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del Control Interno.

(v) Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad,

transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional

(vi) El seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de Control Interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del SNC.

(vii) Los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del Control Interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL

No aplica.

1.7.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- H0: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Ha: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

- H0: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Ha: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

- H0: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Ha: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del

puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

- H0: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Ha: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

- H0: No existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Ha: Existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

1.8. OPERACIONAL DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del Usuario Externo	<p>Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.(23)</p>	1 Fiabilidad	<p>1.1. Atención sin diferencia alguna</p> <p>1.2. Atención en orden.</p> <p>1.3. Atención del médico u otro profesional.</p> <p>1.4. Atención de las quejas o reclamos.</p> <p>1.5. Farmacia cuenta con medicamentos.</p>	<p>1.1. Evaluar la atención sin diferencia alguna en relación a otras personas.</p> <p>1.2. Evaluar que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</p> <p>1.3. Evaluar la atención del médico u otro profesional que realice según el horario publicado.</p> <p>1.4. Evaluar los mecanismos para la atención de las quejas o reclamos.</p> <p>1.5. Evaluar que farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.</p>
		2 Capacidad de Respuesta	<p>2.1 Área de caja/farmacia</p> <p>2.2. Área de admisión.</p> <p>2.3. Tiempo de espera</p> <p>2.4. Privacidad en el consultorio.</p>	<p>2.1 Evaluar que el área de caja/farmacia sea rápida.</p> <p>2.2. Evaluar que la atención en el área de admisión sea rápida.</p> <p>2.3. Evaluar el tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>2.4. Evaluar la privacidad en el consultorio.</p>

		3 Seguridad	<p>3.1. Médico contesta sus dudas o preguntas.</p> <p>3.2. Médico realiza el examen completo y minucioso.</p> <p>3.3. Médico u otro profesional contesta sus dudas o preguntas.</p> <p>3.4. Confianza en el Médico</p>	<p>3.1. Evaluar que el médico brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.</p> <p>3.2. Evaluar al médico u otro profesional que realice examen completo y minucioso.</p> <p>3.3. Evaluar al médico u otro profesional que brinden tiempo para contestar sus dudas o preguntas</p> <p>3.4. Evaluar que el médico u otro profesional inspiren confianza.</p>
		4 Empatía	<p>4.1. Trato del médico u otro profesional</p> <p>4.2. Trato del personal de caja/farmacia</p> <p>4.3. Trato del personal de admisión</p> <p>4.4. Comprensión del médico.</p> <p>4.5. Comprensión del médico u otro profesional</p>	<p>4.1. Evaluar que el médico u otro profesional den un trato amable, con respeto y paciencia.</p> <p>4.2. Evaluar al personal de caja/farmacia traten con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>4.3. Evaluar que el personal de admisión traten con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>4.4. Evaluar la comprensión al explicar del médico sobre su salud.</p> <p>4.5. Evaluar la comprensión al explicar del médico u otro profesional sobre el tratamiento de su salud</p>
			<p>5.1. Orientación de carteles, letreros, afiches del establecimiento.</p>	<p>5.1. Evaluar la orientación de carteles,</p>

		5 Aspectos Tangibles	<p>5.2. Limpieza de los consultorios y sala de espera</p> <p>5.3. Limpieza de los baños</p> <p>5.4. Consultorios con equipos disponibles y materiales.</p>	<p>letreros, afiches del establecimiento.</p> <p>5.2. Evaluar la limpieza de los son consultorios y sala de espera</p> <p>5.3. Evaluar la limpieza de los baños</p> <p>5.4. Evaluar que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales.</p>
--	--	----------------------	--	--

CAPÍTULO II:

MÉTODO

2. METODOLOGÍA

2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Carrasco S, 2009, refiere que en sentido general el método científico puede definirse como los modos, las formas, las vías o caminos más adecuados para lograr objetivos previamente definidos.

Según Cortés M. & Iglesias M, 2004, refieren que la Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es aplicada, porque se utilizara el conocimiento para investigar un fenómeno determinado con la finalidad de resolver algún problema concreto. (Supo J, 2012)

2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel es descriptivo por cuanto las técnicas y procedimientos utilizados para analizar determinar el problema fueron de carácter descriptivos, es decir, se procedió a describir las características del problema y sus efectos en la población en estudio, con el objeto de elaborar posibles soluciones. (Supo J, 2012)

2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, porque la investigación se dio en contexto natural y después se analizó, sin variar intencionalmente las variables. Tipo transversal, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado. (Supo J, 2012)



M = Muestra

O = Observación

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

El estudio se realizó en el puesto de Salud “Rosario I y II” que tiene una población de 185 usuarios externo de la provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

MUESTRA

La muestra estuvo comprendida en 125 pacientes considerados como usuarios externos de la provincia de Acobamba – Huancavelica. El

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Para poblaciones finitas

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando: $Z= 1.96$

$N= 185$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2} = \boxed{125.09}$$

Tipo de muestreo: se realizó el muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple.

CRITERIO DE INCLUSIÓN

- Pacientes de 18 a 71 años
- Pacientes que acuden al puesto de salud “Rosario I y II” Acobamba.
- Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado

CRITERIO DE EXCLUSIÓN

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no acuden en las fechas encuestas.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

2.6. TÉCNICA Y/O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El instrumento utilizado es la encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo de primer nivel, dicha encuesta es parte de la guía técnica del Ministerio de Salud (Minsa, Guía Técnica -2011). Ávila (2006) afirma que las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Las técnicas deben ser seleccionadas teniendo en cuenta lo que se investiga, por qué, para qué y cómo se investiga. En este estudio se ha propuesto aplicar la encuesta de Servqual modificada por el Ministerio de salud (Anexo 1).

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

La validez del instrumento fue mediante el juicio de expertos, profesionales (Anexo N°02)

*Docente con grado de Maestría

*Docente de Estadística aplicada a la investigación

*Docente de Administración

Para ellos se le entregó una ficha de evaluación a cada experto, el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante una ejecución de prueba piloto desarrollándolo en una muestra representativa de la

población. Se elaboró con una prueba piloto y se validó con el alfa de Cronbach.

Cuadro N° 01

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	22

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Según el análisis estadístico de la consistencia interna del instrumento de 22 ítems y se aplicó en 15 usuarios externos teniendo como resultado 0.867 el cual indica que el instrumento es fiable y por lo tanto es confiable su utilización en la muestra.

2.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se entregó una carta de presentación al director de la posta de Salud Rosario I y II (Anexo), luego de coordinar con la autorización debida se procedió a encuestar a los usuarios o pacientes, explicándoles a cada uno el objetivo del trabajo de investigación y el permiso mediante el consentimiento informado, se encuestó por el periodo de 30 días teniendo mucho cuidado y respeto a la intimidad así como la confidencialidad de cada usuario externo.

2.8. TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

La información se presentó en tablas y barras, gráficos mostrando el número, frecuencia y porcentaje.

ANÁLISIS INFERENCIAL:

Se realizó el análisis bivariado utilizando las pruebas de U de Mann, Whitney, Kruskal Wallis, Anova con un factor intersujetos y para evaluar la relación o asociación la prueba no paramétrica Rho de

Spearman y el nivel de significancia fue de 0.05 , es decir se trabajó al 95 % de confianza y 5 % de error.

PAQUETES ESTADISTICOS:

Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 en español.

2.9. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

“La ética se ocupa del uso que hacemos de nuestra libertad, como nosotros optamos por hacer una cosa u otra y que razones tenemos para ello “(Loli, 2017, p. 12).

En la presente investigación se ha protegido a todos los participantes de la investigación, manteniendo la confidencialidad de los participantes de esta investigación. Se utilizó el consentimiento informado.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

- En el presente capítulo se quiere enfatizar, en los resultados encontrados en el puesto de salud de “Rosario I y II” los cuales sirven para el control interno de dicha institución, encontrando así que muchos de los encuestados (72%) perciben entre buena y muy buena satisfacción en la atención al usuario externo, así también se encontró que hay un buen grupo de usuarios externos que se encuentran medianamente satisfechos (25.6%) con el servicio y/o atención en el puesto de salud Rosario I y II, de la provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica. Estos datos ayudaran e indicaran que áreas se debe fortalecer e implementar mejor para el manejo adecuado del control interno en esta institución de salud. Así también muchos de los usuarios obtienen una consulta con el médico y son atendidos por una enfermera y/o muchos usuarios acuden al consultorio de obstetricia pero son atendidos por otras personas, considerando así que se debe de hacer un control interno en el personal del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

RESULTADOS DEL VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

A continuación se presenta los resultados estadísticos del variable nivel de satisfacción del total de evaluados.

TABLA N°1

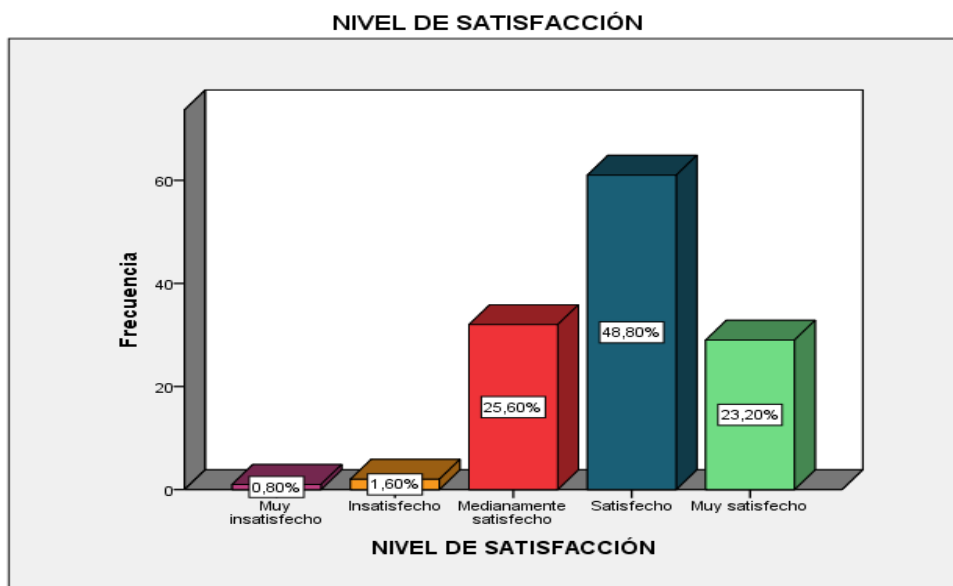
Frecuencia porcentual de la variable nivel de satisfacción

NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	.8	.8
Insatisfecho	2	1.6	2.4
Medianamente satisfecho	32	25.6	28.0
Satisfecho	61	48.8	76.8
Muy satisfecho	29	23.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°1

Distribución porcentual de la variable nivel de satisfacción



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 1 se observa que del total de evaluados, existe un 0.8% de nivel de satisfacción muy insatisfecho, 1.6% de insatisfacción, un 25.6% de medianamente satisfecho, un 48.8% de satisfacción y el 23.2% de muy satisfechos.

RESULTADOS DE LA VARIABLE SEXO

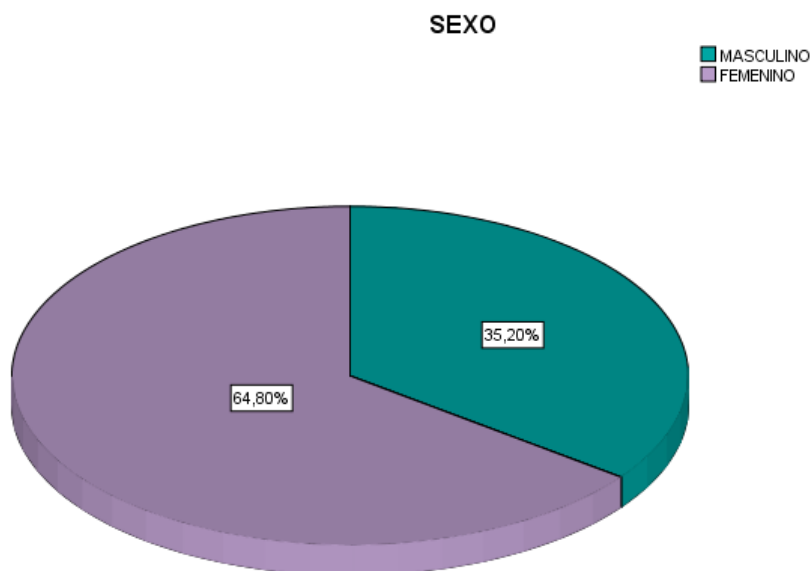
A continuación se presenta los resultados estadísticos de la variable sexo del total de evaluados.

TABLA N°2
Frecuencia porcentual de la variable sexo

SEXO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MASCULINO	44	35.2	35.2
FEMENINO	81	64.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°2
Distribución porcentual de la variable sexo



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 2 se observa que del total de evaluados, el 64.8% pertenece al sexo femenino y el 35.2% pertenece al sexo masculino.

RESULTADOS DE LA VARIABLE NIVEL DE ESTUDIO

A continuación se presenta los resultados estadísticos de la variable nivel de estudio del total de evaluados.

TABLA N°3

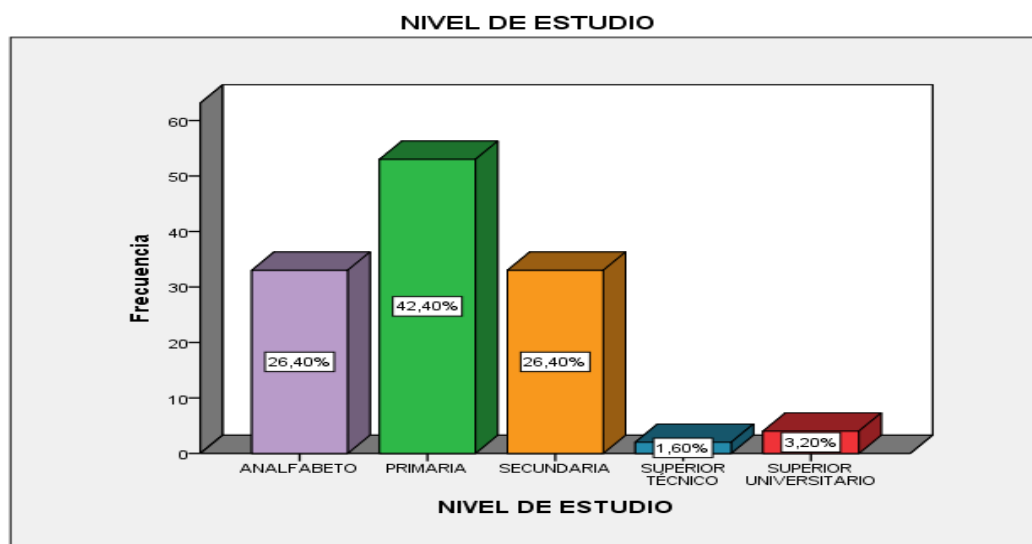
Frecuencia porcentual de la variable nivel de estudio

NIVEL DE ESTUDIO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ANALFABETO	33	26.4	26.4
PRIMARIA	53	42.4	68.8
SECUNDARIA	33	26.4	95.2
SUPERIOR TÉCNICO	2	1.6	96.8
SUPERIOR UNIVERSITARIO	4	3.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°3

Distribución porcentual de la variable nivel de estudio



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 3 se observa que del total de evaluados, un 26.4% es analfabeto, un 42.4% tiene como nivel de estudio primaria, un 26.4% % tiene como nivel de estudio secundaria, un 1.6% % tiene como nivel de estudio superior técnico y un 3.2% % tiene como nivel de estudio superior universitario.

RESULTADOS DE LA VARIABLE TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE

A continuación se presenta los resultados estadísticos de la variable tipo de seguro por el cual se atiende del total de evaluados

TABLA N°4

Frecuencia porcentual de la variable tipo de seguro por el cual se atiende

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE

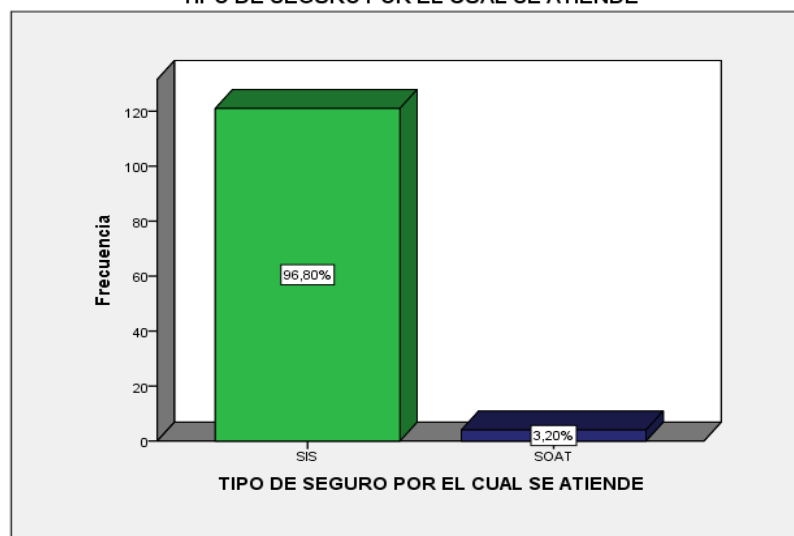
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SIS	121	96.8	96.8
SOAT	4	3.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°4

Distribución porcentual de la variable tipo de seguro por el cual se atiende

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 4 se observa que del total de evaluados, 96.8% tiene SIS como tipo de seguro y el 3.2% tiene SOAT como tipo de seguro.

RESULTADOS DE LA VARIABLE TIPO DE USUARIO

A continuación se presenta los resultados del tipo de usuario del total de evaluados.

TABLA N°5

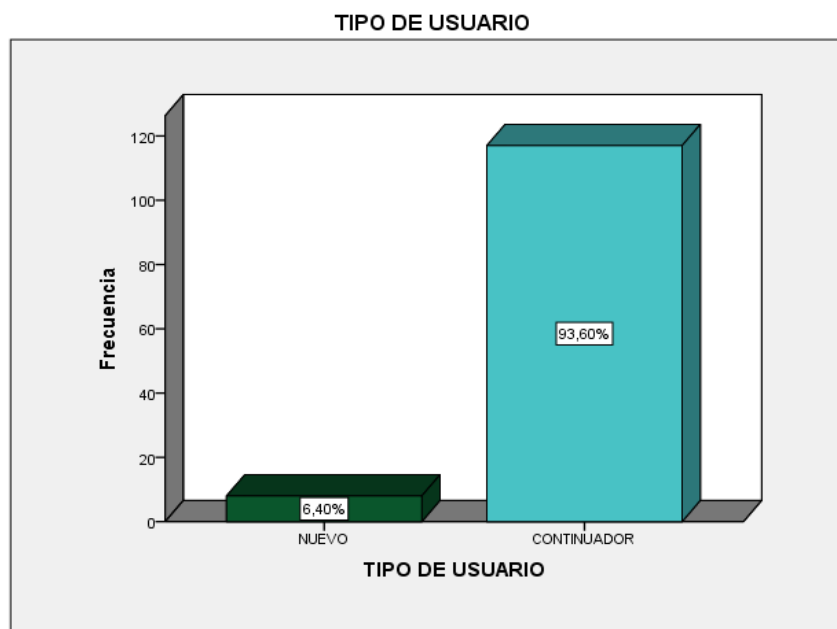
Frecuencia porcentual de la variable tipo de usuario

TIPO DE USUARIO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUEVO	8	6.4	6.4
CONTINUADOR	117	93.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°5

Distribución porcentual de la variable tipo de usuario



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 5 se observa que del total de evaluados, el 93.6% es un usuario continuador y el 6.4% es un usuario nuevo.

RESULTADOS DE LA VARIABLE CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO

A continuación se presenta los resultados estadísticos del variable consultorio donde fue atendido del total de evaluados.

TABLA N°6

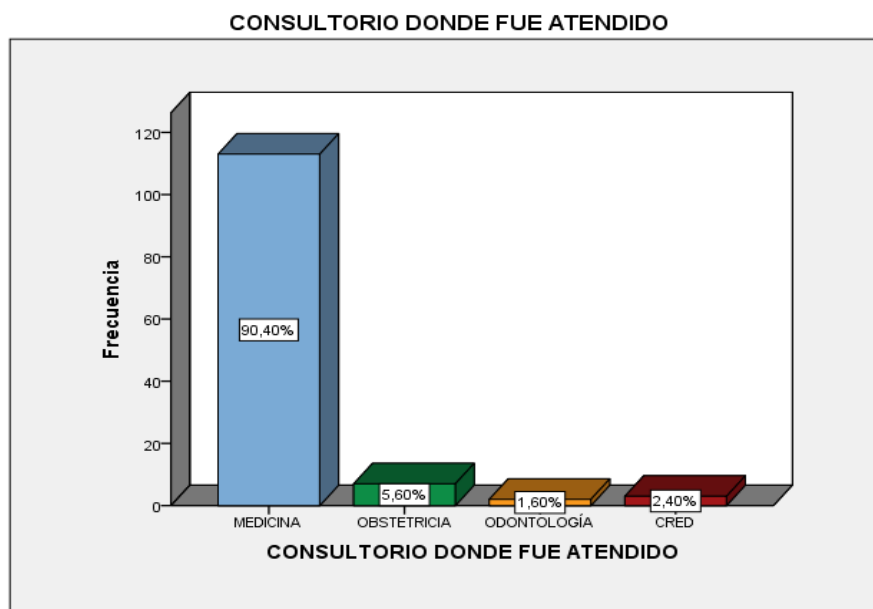
Frecuencia porcentual de la variable consultorio donde fue atendido

CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MEDICINA	113	90.4	90.4
OBSTETRICIA	7	5.6	96.0
ODONTOLOGÍA	2	1.6	97.6
CRED	3	2.4	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°6

Distribución porcentual de la variable consultorio donde fue atendido



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 6 se observa que del total de evaluados, el 90.4% se atendió en el consultorio de medicina, el 5.6% en el consultorio de obstetricia, el 1.6% en el consultorio de odontología y el 2.4% en el

RESULTADOS DE LA VARIABLE PERSONA QUIEN REALIZÓ LA ATENCIÓN

A continuación se presenta los resultados estadísticos de la variable persona quien realizó la atención del total de evaluados.

TABLA N°7

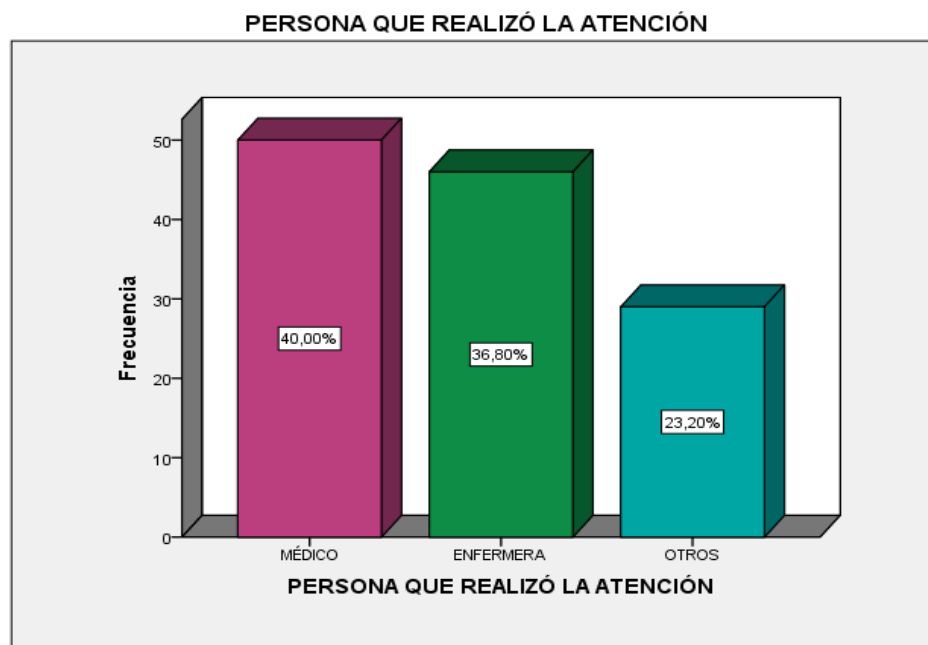
Frecuencia porcentual de la variable persona quien realizó la atención
PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MÉDICO	50	40.0	40.0
ENFERMERA	46	36.8	76.8
OTROS	29	23.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°7

Distribución porcentual de la variable persona quien realizó la atención



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 7 se observa que del total de evaluados, un 40% fue atendido por el médico, el 36.6% fue atendido por la enfermera y el 23.2% fue atendido por otro profesional de la salud.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EDAD

A continuación se presenta los resultados del variable edad del total de evaluados

TABLA N°8

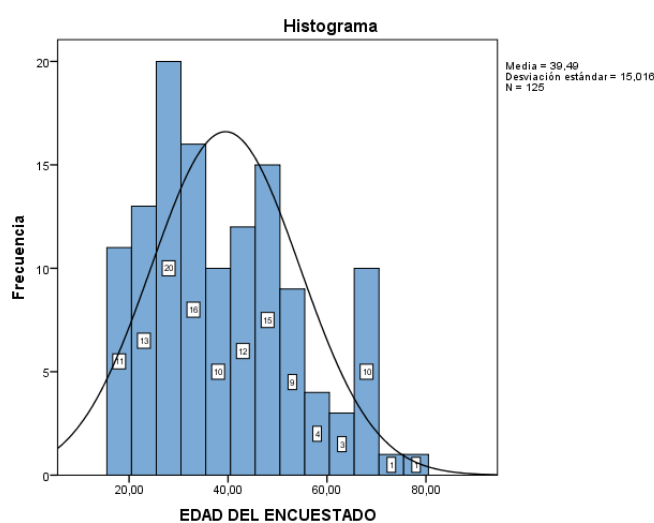
Estadísticos de la variable edad

Estadísticos		
EDAD DEL ENCUESTADO		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		39,4880
Error estándar de la media		1,34311
Mediana		36,0000
Moda		35,00
Desviación estándar		15,01645
Varianza		225,494
Asimetría		,514
Error estándar de asimetría		,217
Curtosis		-,674
Error estándar de curtosis		,430
Mínimo		18,00
Máximo		76,00
Percentiles	25	28,0000
	50	36,0000
	75	49,5000

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°8

Histograma de la variable edad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla N°8 se observa 39,49 mm como promedio o media con un error estándar de 1,34 mm, encontrando así que el 50% de la población mide más de 36 mm, asimetría hacia la derecha y los datos se comportan por debajo de la curva de forma platicúrtica.

RESULTADOS DEL VARIABLE USTED FUE ATENDIDO SIN DIFERENCIA ALGUNA EN RELACIÓN A OTRAS PERSONAS

TABLA N°9

Frecuencia porcentual de la variable usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

¿USTED FUE ATENDIDO SIN DIFERENCIA ALGUNA EN RELACIÓN A OTRAS PERSONAS?

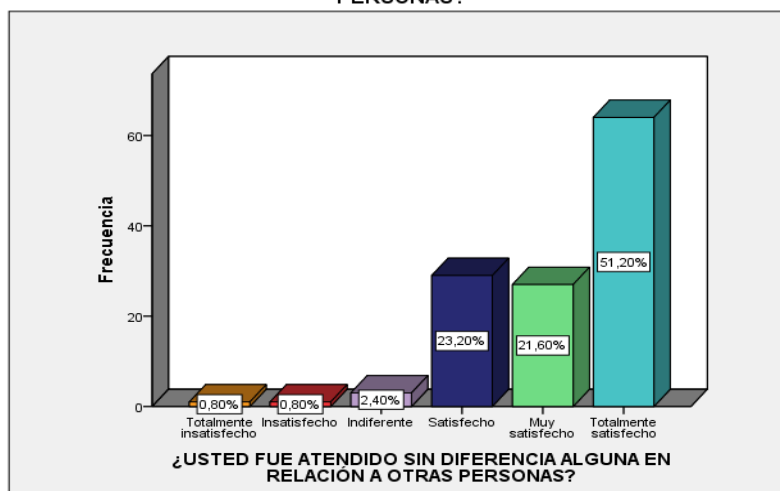
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	.8	.8
Insatisfecho	1	.8	1.6
Indiferente	3	2.4	4.0
Satisfecho	29	23.2	27.2
Muy satisfecho	27	21.6	48.8
Totalmente satisfecho	64	51.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°9

Distribución porcentual de la variable usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

¿USTED FUE ATENDIDO SIN DIFERENCIA ALGUNA EN RELACIÓN A OTRAS PERSONAS?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 9 se observa que del total de evaluados, el 51,20% está totalmente satisfecho mientras que el 0,8% está totalmente

RESULTADOS DE LA VARIABLE SU ATENCIÓN SE REALIZÓ EN
ORDEN Y RESPETANDO EL ORDEN DE LLEGADA

TABLA N°10

**Frecuencia porcentual de la variable su atención se realizó en orden
y respetando el orden de llegada**

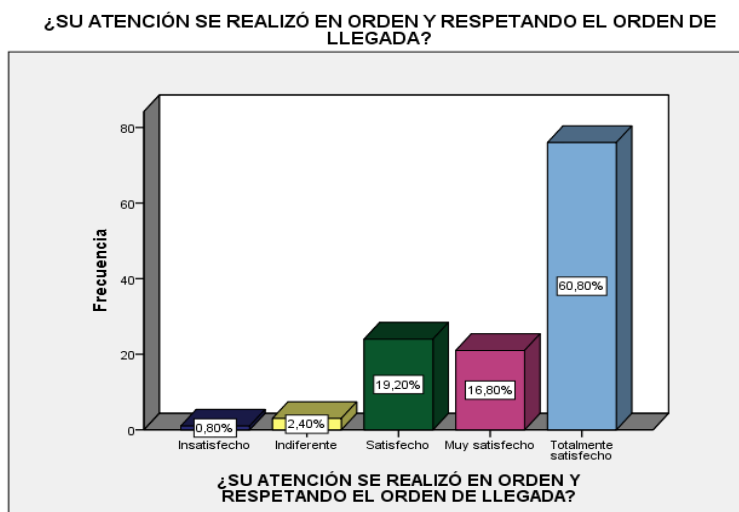
**¿SU ATENCIÓN SE REALIZÓ EN ORDEN Y RESPETANDO
EL ORDEN DE LLEGADA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	.8	.8
Indiferente	3	2.4	3.2
Satisfecho	24	19.2	22.4
Muy satisfecho	21	16.8	39.2
Totalmente satisfecho	76	60.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°10

**Distribución porcentual de la variable su atención se realizó en orden
y respetando el orden de llegada**



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 10 se observa que del total de evaluados, el 60,80% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está

RESULTADOS DE LA VARIABLE SU ATENCIÓN SE REALIZÓ SEGÚN EL HORARIO PUBLICADO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

TABLA N°11

Frecuencia porcentual de la variable su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud

¿SU ATENCIÓN SE REALIZÓ SEGÚN EL HORARIO PUBLICADO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?

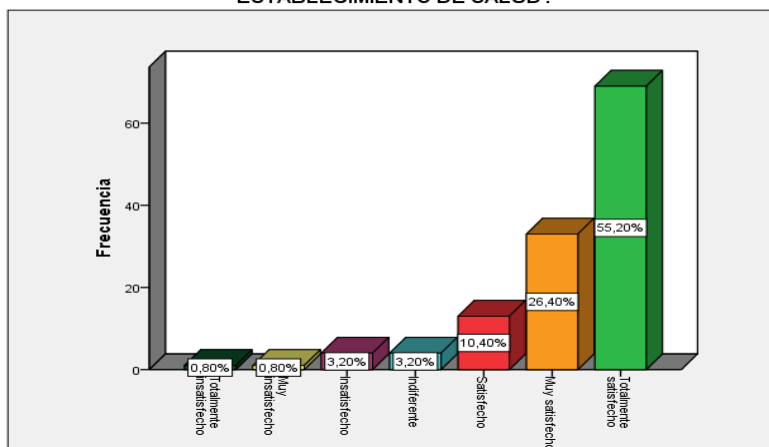
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	.8	.8
Muy insatisfecho	1	.8	1.6
Insatisfecho	4	3.2	4.8
Indiferente	4	3.2	8.0
Satisfecho	13	10.4	18.4
Muy satisfecho	33	26.4	44.8
Totalmente satisfecho	69	55.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°11

Distribución porcentual de la variable su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud

¿SU ATENCIÓN SE REALIZÓ SEGÚN EL HORARIO PUBLICADO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 11 se observa que del total de evaluados, el 55.20% está totalmente satisfecho mientras que el 0.80% está

RESULTADOS DE LA VARIABLE CUANDO USTED QUIZO PRESENTAR ALGUNA QUEJA O RECLAMO EL ESTABLECIMIENTO CONTÓ CON MECANISMOS PARA ATENDERLOS

TABLA N°12

Frecuencia porcentual de la variable cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos

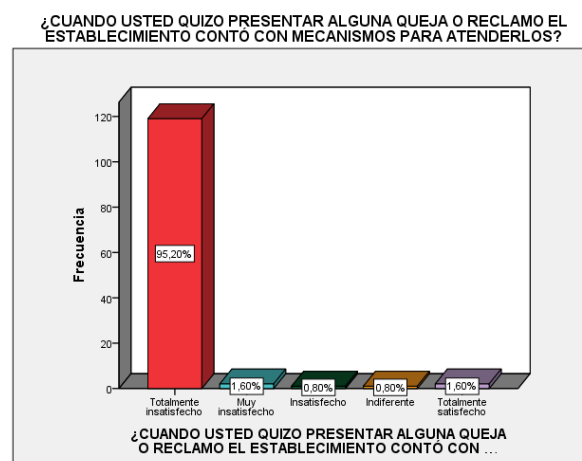
¿CUANDO USTED QUIZO PRESENTAR ALGUNA QUEJA O RECLAMO EL ESTABLECIMIENTO CONTÓ CON MECANISMOS PARA ATENDERLOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	119	95.2	95.2
Muy insatisfecho	2	1.6	96.8
Insatisfecho	1	.8	97.6
Indiferente	1	.8	98.4
Totalmente satisfecho	2	1.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°12

Distribución porcentual de la variable cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°12 se observa que del total de evaluados, el 95,2% está totalmente insatisfecho mientras que el 1.6% está totalmente satisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE LA FARMACIA CONTÓ CON LOS MEDICAMENTOS QUE RECETÓ EL MÉDICO

TABLA N°13

Frecuencia porcentual de la variable la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico

¿LA FARMACIA CONTÓ CON LOS MEDICAMENTOS QUE RECETÓ EL MÉDICO?

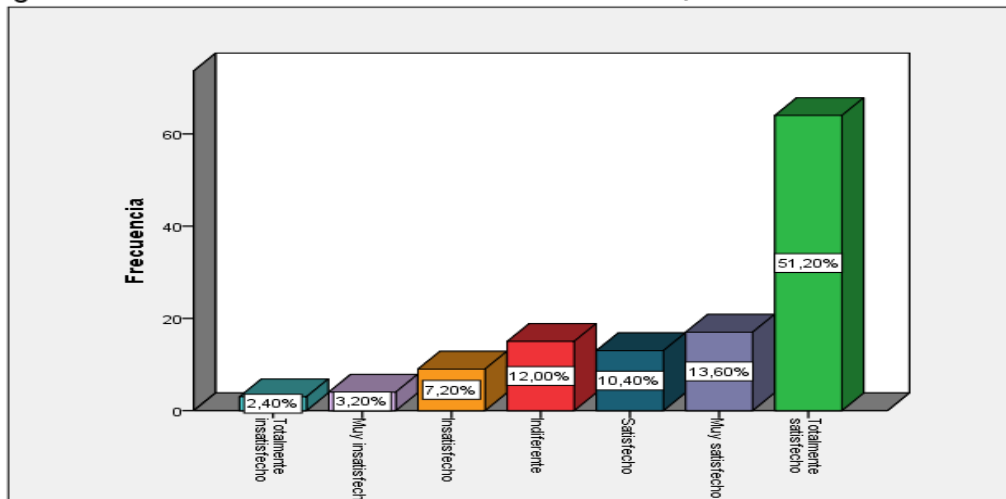
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	2.4	2.4
Muy insatisfecho	4	3.2	5.6
Insatisfecho	9	7.2	12.8
Indiferente	15	12.0	24.8
Satisfecho	13	10.4	35.2
Muy satisfecho	17	13.6	48.8
Totalmente satisfecho	64	51.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°13

Distribución porcentual de la variable la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico

¿LA FARMACIA CONTÓ CON LOS MEDICAMENTOS QUE RECETÓ EL MÉDICO?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°13 se observa que del total de evaluados, el 51,20% está totalmente satisfecho mientras que el 2,40% está totalmente insatisfecho

RESULTADOS DEL VARIABLE LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CAJA / FARMACIA FUE RÁPIDA

TABLA N°14

Frecuencia porcentual de la variable la atención en el área de caja / farmacia fue rápida

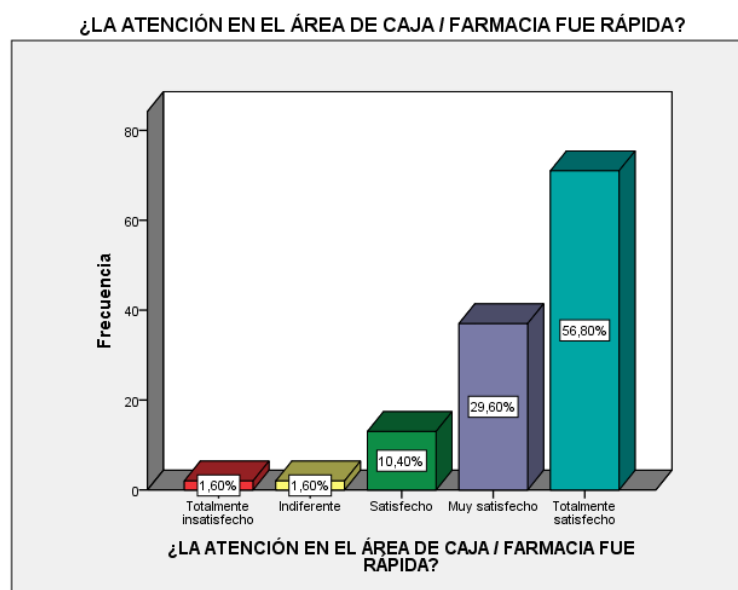
¿LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CAJA / FARMACIA FUE RÁPIDA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	2	1.6	1.6
Indiferente	2	1.6	3.2
Satisfecho	13	10.4	13.6
Muy satisfecho	37	29.6	43.2
Totalmente satisfecho	71	56.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°14

Distribución porcentual de la variable la atención en el área de caja / farmacia fue rápida



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°14 se observa que del total de evaluados, el 56,80% está totalmente satisfecho mientras que el 1,60% está totalmente insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ADMISIÓN FUE RÁPIDA

TABLA N°15

Frecuencia porcentual de la variable la atención en el área de admisión fue rápida

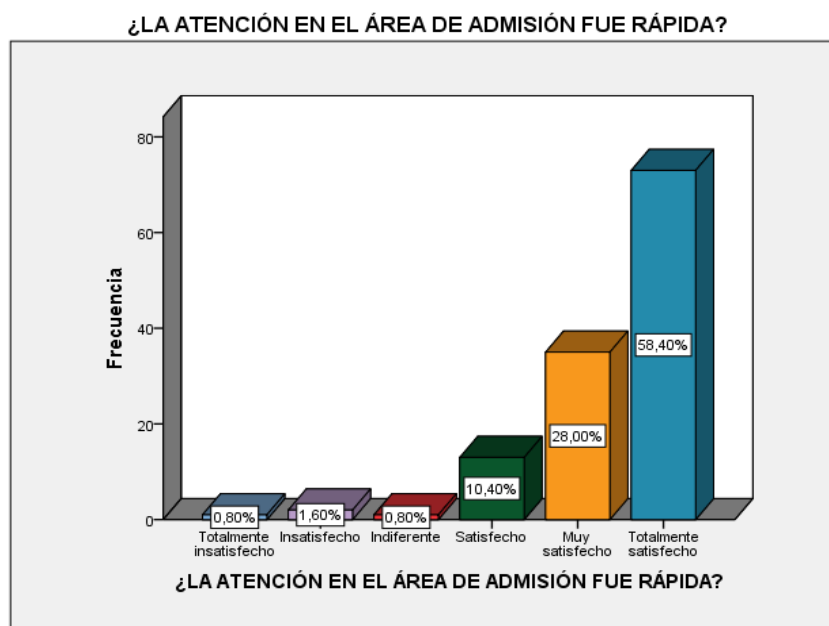
¿LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ADMISIÓN FUE RÁPIDA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	.8	.8
Insatisfecho	2	1.6	2.4
Indiferente	1	.8	3.2
Satisfecho	13	10.4	13.6
Muy satisfecho	35	28.0	41.6
Totalmente satisfecho	73	58.4	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°15

Distribución porcentual de la variable la atención en el área de admisión fue rápida



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°15 se observa que del total de evaluados, el 58,40% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está totalmente insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO EN EL CONSULTORIO FUE CORTO

TABLA N°16

Frecuencia porcentual de la variable el tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto

¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO EN EL CONSULTORIO FUE CORTO?

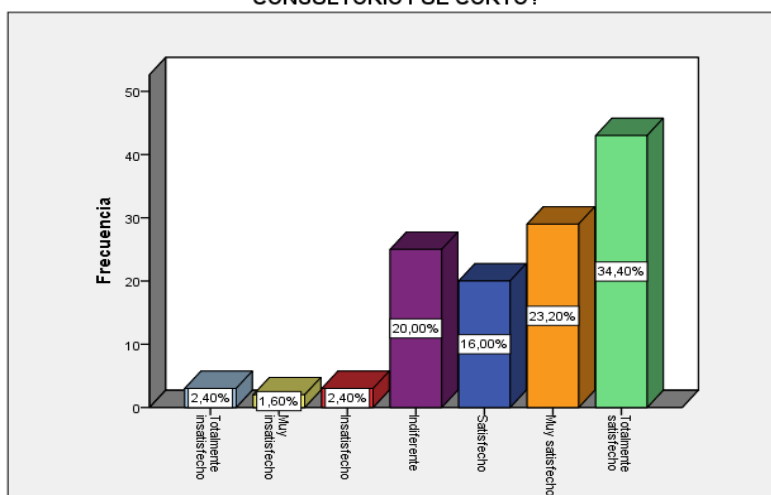
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	2.4	2.4
Muy insatisfecho	2	1.6	4.0
Insatisfecho	3	2.4	6.4
Indiferente	25	20.0	26.4
Satisfecho	20	16.0	42.4
Muy satisfecho	29	23.2	65.6
Totalmente satisfecho	43	34.4	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°16

Distribución porcentual de la variable el tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto

¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO EN EL CONSULTORIO FUE CORTO?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°16 se observa que del total de evaluados, el 34,40% está totalmente satisfecho mientras que el 1,60% está muy Insatisfecho

RESULTADOS DEL VARIABLE CUANDO USTED PRESENTÓ ALGÚN PROBLEMA O DIFICULTAD SE RESOLVIÓ INMEDIATAMENTE

TABLA N°17

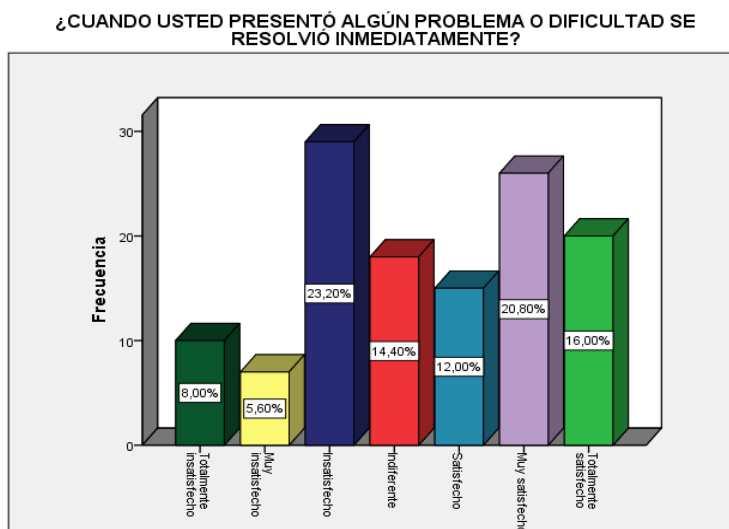
Frecuencia porcentual de la variable cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente

¿CUANDO USTED PRESENTÓ ALGÚN PROBLEMA O DIFICULTAD SE RESOLVIÓ INMEDIATAMENTE?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	10	8.0	8.0
Muy insatisfecho	7	5.6	13.6
Insatisfecho	29	23.2	36.8
Indiferente	18	14.4	51.2
Satisfecho	15	12.0	63.2
Muy satisfecho	26	20.8	84.0
Totalmente satisfecho	20	16.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°17

Distribución porcentual de la variable cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°17 se observa que del total de evaluados, el 23,20% está insatisfecho mientras que el 20,80% está muy satisfecho

RESULTADOS DE LA VARIABLE DURANTE SU ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO, SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD

TABLA N°18

Frecuencia porcentual de la variable durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad

¿DURANTE SU ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO, SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD?

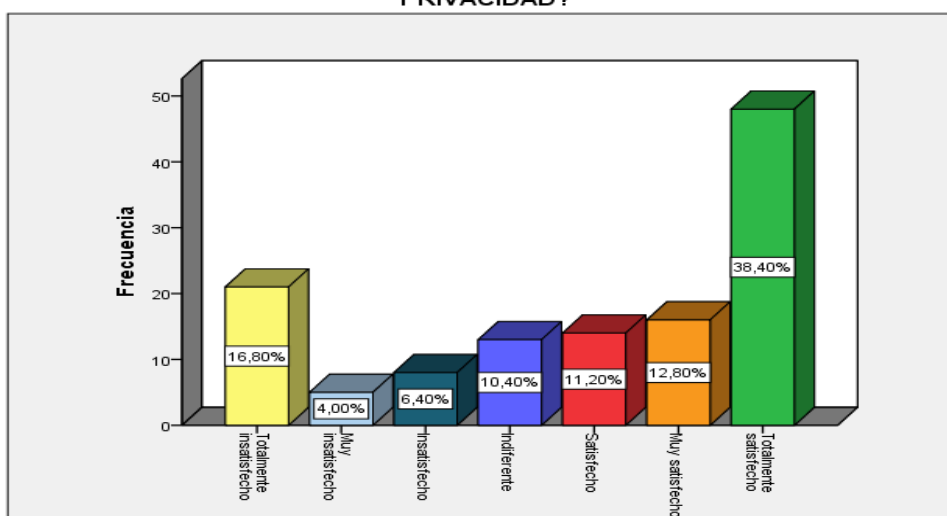
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	21	16.8	16.8
Muy insatisfecho	5	4.0	20.8
Insatisfecho	8	6.4	27.2
Indiferente	13	10.4	37.6
Satisfecho	14	11.2	48.8
Muy satisfecho	16	12.8	61.6
Totalmente satisfecho	48	38.4	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°18

Distribución porcentual de la variable durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad

¿DURANTE SU ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO, SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°18 se observa que del total de evaluados, el 38,40% está totalmente satisfecho mientras que el 4,00% está muy insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE REALIZARON UN EXAMEN COMPLETO Y MINUCIOSO

TABLA N°19

Frecuencia porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE REALIZARON UN EXAMEN COMPLETO Y MINUCIOSO?

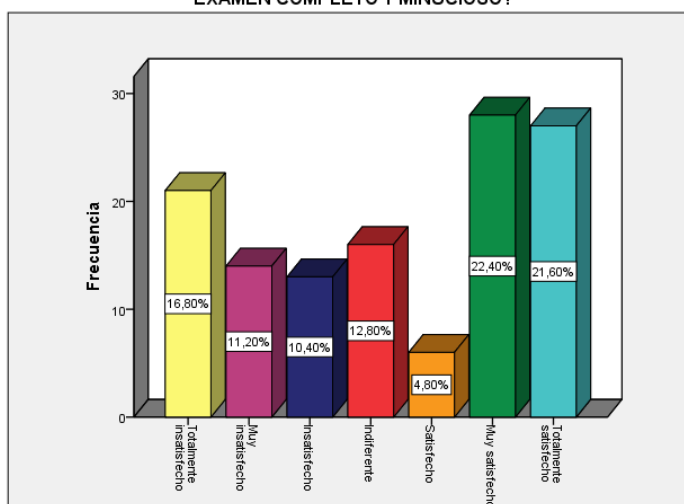
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	21	16.8	16.8
Muy insatisfecho	14	11.2	28.0
Insatisfecho	13	10.4	38.4
Indiferente	16	12.8	51.2
Satisfecho	6	4.8	56.0
Muy satisfecho	28	22.4	78.4
Totalmente satisfecho	27	21.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°19

Distribución porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE REALIZARON UN EXAMEN COMPLETO Y MINUCIOSO?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°19 se observa que del total de evaluados, el 22,40% está muy satisfecho mientras que el 16,80% está totalmente insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ, LE BRINDO EL TIEMPO SUFICIENTE PARA CONTESTAR SUS DUDAS O PREGUNTAS

TABLA N°20

Frecuencia porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas

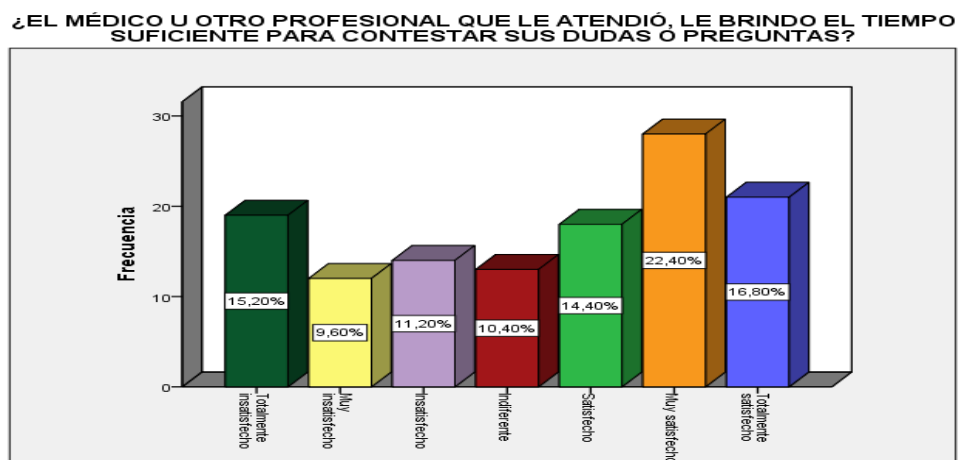
¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ, LE BRINDO EL TIEMPO SUFICIENTE PARA CONTESTAR SUS DUDAS O PREGUNTAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	19	15.2	15.2
Muy insatisfecho	12	9.6	24.8
Insatisfecho	14	11.2	36.0
Indiferente	13	10.4	46.4
Satisfecho	18	14.4	60.8
Muy satisfecho	28	22.4	83.2
Totalmente satisfecho	21	16.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°20

Distribución porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°20 se observa que del total de evaluados, 22,40% está muy satisfecho mientras que el 9,40% está muy insatisfecho

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE INSPIRÓ CONFIANZA

TABLA N°21

Frecuencia porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE INSPIRÓ CONFIANZA?

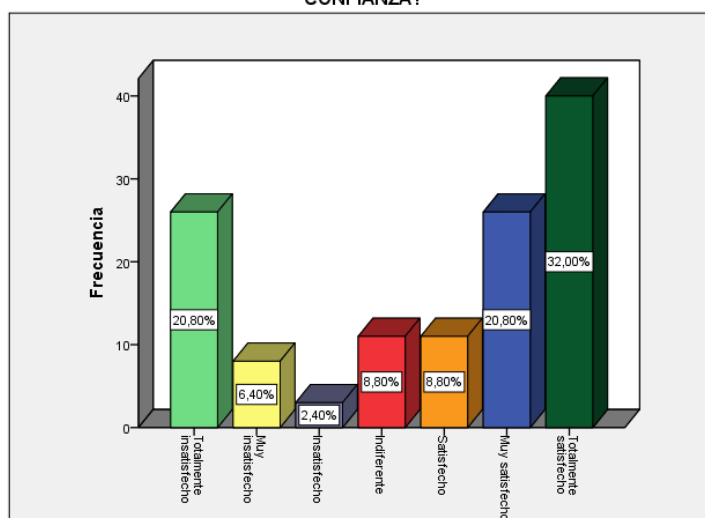
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	26	20.8	20.8
Muy insatisfecho	8	6.4	27.2
Insatisfecho	3	2.4	29.6
Indiferente	11	8.8	38.4
Satisfecho	11	8.8	47.2
Muy satisfecho	26	20.8	68.0
Totalmente satisfecho	40	32.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°21

Distribución porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE INSPIRÓ CONFIANZA?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°21 se observa que del total de evaluados, el 32,00% está totalmente satisfecho mientras que el 2,40% está insatisfecho.

RESULTADOS DEL VARIABLE EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA

TABLA N°22

Frecuencia porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?

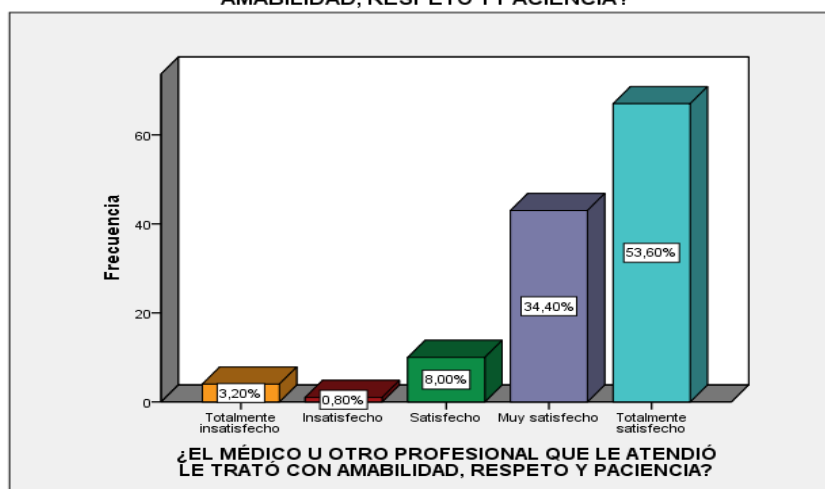
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	4	3.2	3.2
Insatisfecho	1	.8	4.0
Satisfecho	10	8.0	12.0
Muy satisfecho	43	34.4	46.4
Totalmente satisfecho	67	53.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°22

Distribución porcentual de la variable el médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL QUE LE ATENDIÓ LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°22 se observa que del total de evaluados, el 53,60% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL PERSONAL DE CAJA/FARMACIA LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA

TABLA N°23

Frecuencia porcentual de la variable el personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL PERSONAL DE CAJA/FARMACIA LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?

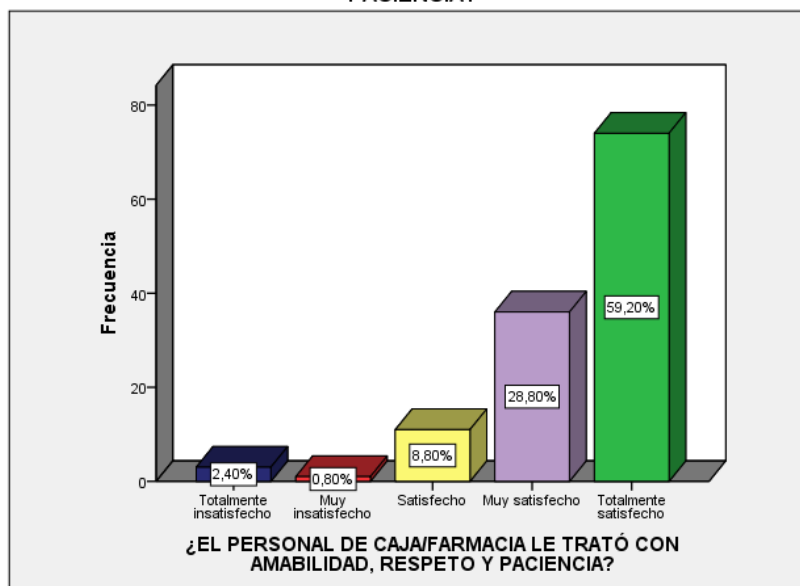
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	2.4	2.4
Muy insatisfecho	1	.8	3.2
Satisfecho	11	8.8	12.0
Muy satisfecho	36	28.8	40.8
Totalmente satisfecho	74	59.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°23

Distribución porcentual de la variable el personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL PERSONAL DE CAJA/FARMACIA LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°23 se observa que del total de evaluados, el 59,20% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está muy insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL PERSONAL DE ADMISIÓN LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA

TABLA N°24

Frecuencia porcentual de la variable el personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL PERSONAL DE ADMISIÓN LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?

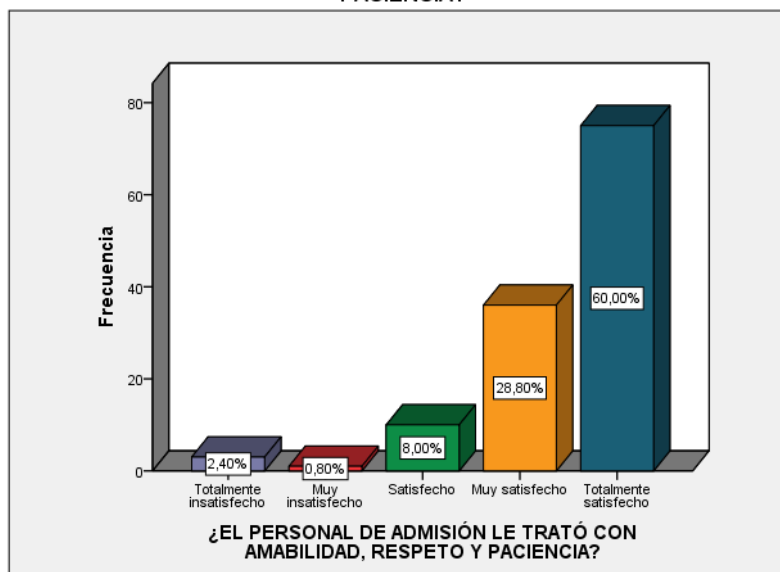
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	2.4	2.4
Muy insatisfecho	1	.8	3.2
Satisfecho	10	8.0	11.2
Muy satisfecho	36	28.8	40.0
Totalmente satisfecho	75	60.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°24

Distribución porcentual de la variable el personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia

¿EL PERSONAL DE ADMISIÓN LE TRATÓ CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°24 se observa que del total de evaluados, el 50% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está muy insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL SOBRE SU SALUD O RESULTADO DE SU ATENCIÓN

TABLA N°25

Frecuencia porcentual de la variable usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención

¿USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL SOBRE SU SALUD O RESULTADO DE SU ATENCIÓN?

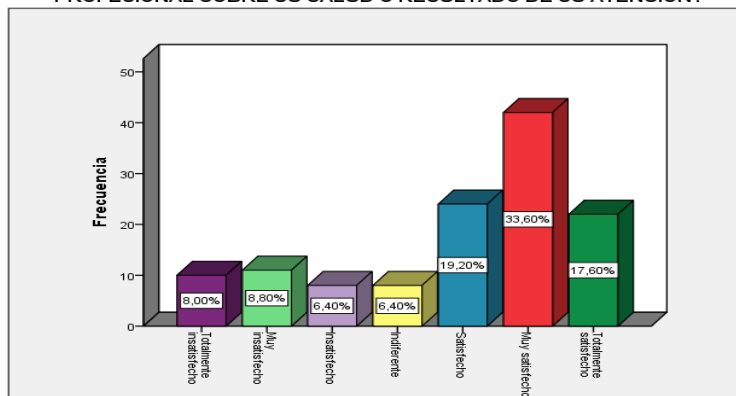
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	10	8.0	8.0
Muy insatisfecho	11	8.8	16.8
Insatisfecho	8	6.4	23.2
Indiferente	8	6.4	29.6
Satisfecho	24	19.2	48.8
Muy satisfecho	42	33.6	82.4
Totalmente satisfecho	22	17.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°25

Distribución porcentual de la variable usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención

¿USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL SOBRE SU SALUD O RESULTADO DE SU ATENCIÓN?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°25 se observa que del total de evaluados, el 33,60% está muy satisfecho mientras que el 6,40% está indiferente.

RESULTADOS DE LA VARIABLE USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL LE BRINDÓ SOBRE EL TRATAMIENTO QUE RECIBIRÁ Y LOS CUIDADOS PARA SU SALUD

TABLA N°26

Frecuencia porcentual de la variable usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

¿USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL LE BRINDÓ SOBRE EL TRATAMIENTO QUE RECIBIRÁ Y LOS CUIDADOS PARA SU SALUD?

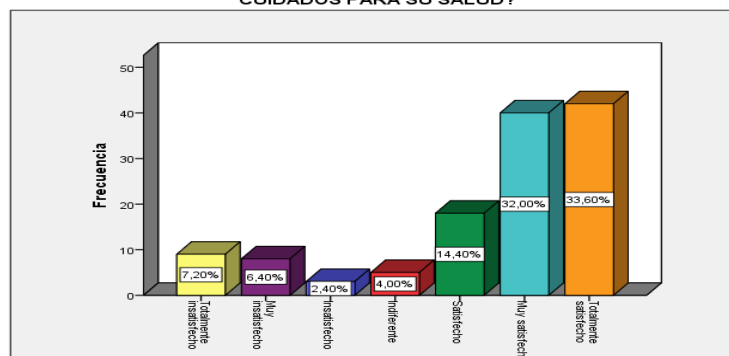
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	9	7.2	7.2
Muy insatisfecho	8	6.4	13.6
Insatisfecho	3	2.4	16.0
Indiferente	5	4.0	20.0
Satisfecho	18	14.4	34.4
Muy satisfecho	40	32.0	66.4
Totalmente satisfecho	42	33.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°26

Distribución porcentual de la variable usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

¿USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE LE BRINDÓ EL MÉDICO U OTRO PROFESIONAL LE BRINDÓ SOBRE EL TRATAMIENTO QUE RECIBIRÁ Y LOS CUIDADOS PARA SU SALUD?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°26 se observa que del total de evaluados, el 33,60% está totalmente satisfecho mientras que el 2,40% está insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE LOS CARTELES, LETREROS Y FLECHAS DEL ESTABLECIMIENTO SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES

TABLA N°27

Frecuencia porcentual de la variable los carteles, letreros y flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes

¿LOS CARTELES, LETREROS Y FLECHAS DEL ESTABLECIMIENTO SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES?

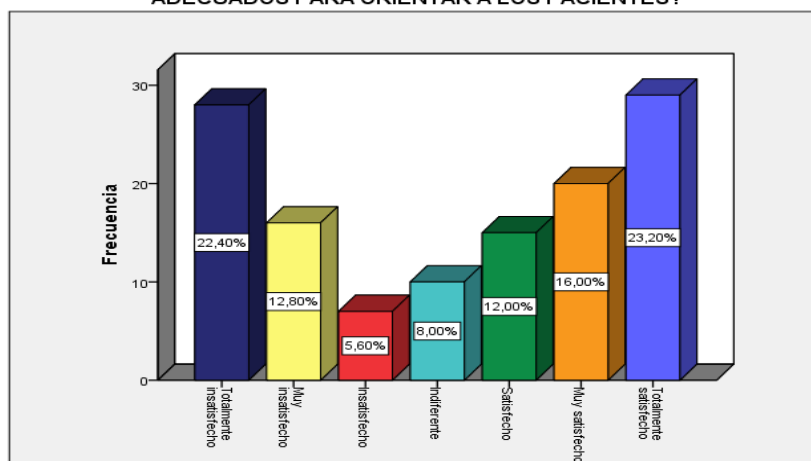
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	28	22.4	22.4
Muy insatisfecho	16	12.8	35.2
Insatisfecho	7	5.6	40.8
Indiferente	10	8.0	48.8
Satisfecho	15	12.0	60.8
Muy satisfecho	20	16.0	76.8
Totalmente satisfecho	29	23.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°27

Distribución porcentual de la variable los carteles, letreros y flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes

¿LOS CARTELES, LETREROS Y FLECHAS DEL ESTABLECIMIENTO SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 27 se observa que del total de evaluados, 23,20% está totalmente satisfecho mientras que el 22,40% está totalmente insatisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL CONSULTORIO Y LA SALA DE ESPERA SE ENCONTRARON LIMPIOS Y CONTARON CON BANCAS O SILLAS PARA SU COMODIDAD

TABLA N°28

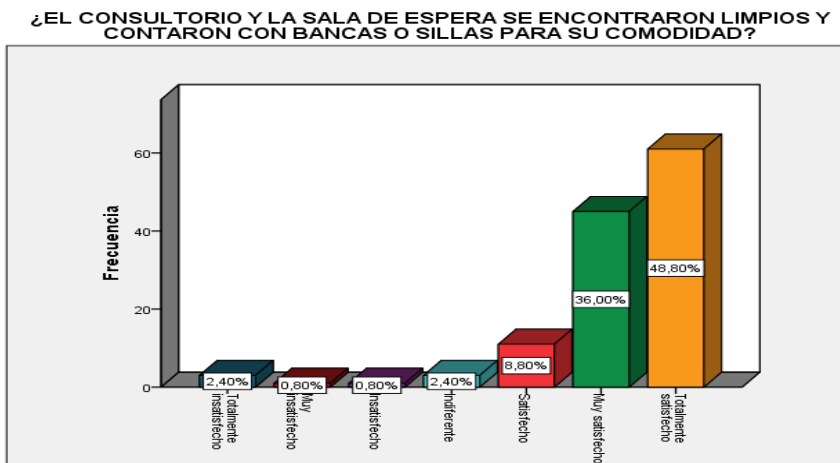
Frecuencia porcentual de la variable el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad

¿EL CONSULTORIO Y LA SALA DE ESPERA SE ENCONTRARON LIMPIOS Y CONTARON CON BANCAS O SILLAS PARA SU COMODIDAD?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	2.4	2.4
Muy insatisfecho	1	.8	3.2
Insatisfecho	1	.8	4.0
Indiferente	3	2.4	6.4
Satisfecho	11	8.8	15.2
Muy satisfecho	45	36.0	51.2
Totalmente satisfecho	61	48.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°28

Distribución porcentual de la variable el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°28 se observa que del total de evaluados, el 48,80% está totalmente satisfecho mientras que el 0,80% está muy insatisfecho.

RESULTADOS DEL VARIABLE EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
CONTÓ CON BAÑOS LIMPIOS PARA LOS PACIENTES

TABLA N°29

**Frecuencia porcentual de la variable el establecimiento de salud
contó con baños limpios para los pacientes**

¿EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONTÓ CON BAÑOS
LIMPIOS PARA LOS PACIENTES?

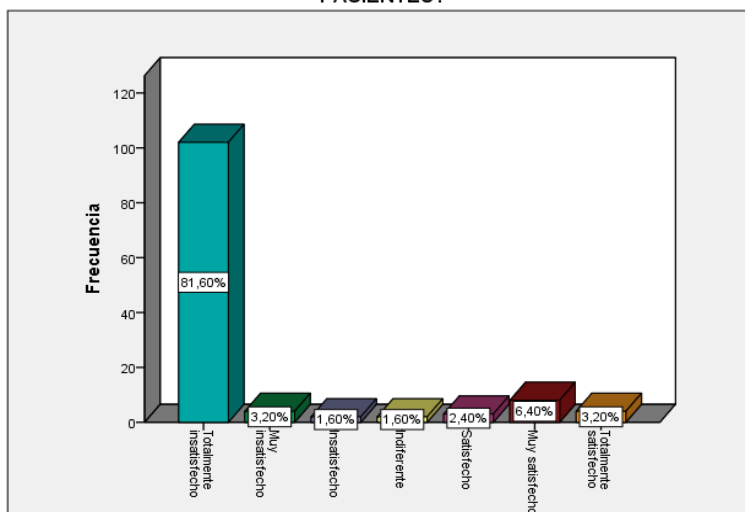
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	102	81.6	81.6
Muy insatisfecho	4	3.2	84.8
Insatisfecho	2	1.6	86.4
Indiferente	2	1.6	88.0
Satisfecho	3	2.4	90.4
Muy satisfecho	8	6.4	96.8
Totalmente satisfecho	4	3.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°29

**Distribución porcentual de la variable el establecimiento de salud
contó con baños limpios para los pacientes**

¿EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONTÓ CON BAÑOS LIMPIOS PARA LOS
PACIENTES?



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°29 se observa que del total de evaluados, el 81,60% está totalmente insatisfecho mientras que el 6,40% está muy satisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EL CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO CONTÓ CON EQUIPOS DISPONIBLES Y LOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN

TABLA N°30

Frecuencia porcentual de la variable el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención

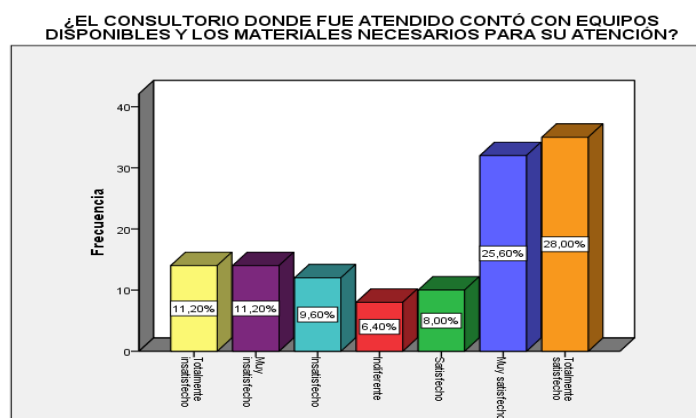
¿EL CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO CONTÓ CON EQUIPOS DISPONIBLES Y LOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	14	11.2	11.2
Muy insatisfecho	14	11.2	22.4
Insatisfecho	12	9.6	32.0
Indiferente	8	6.4	38.4
Satisfecho	10	8.0	46.4
Muy satisfecho	32	25.6	72.0
Totalmente satisfecho	35	28.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°30

Distribución porcentual de la variable el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 30 se observa que del total de evaluados, el 28% está totalmente satisfecho mientras que el 11,20 está totalmente insatisfecho.

RESULTADOS FINALES DE LA VARIABLE DIMENSIÓN FIABILIDAD

(1, 2, 3, 4, 5 ítems)

A continuación se presenta los resultados estadísticos de la variable dimensión fiabilidad del total de evaluados.

TABLA N°31

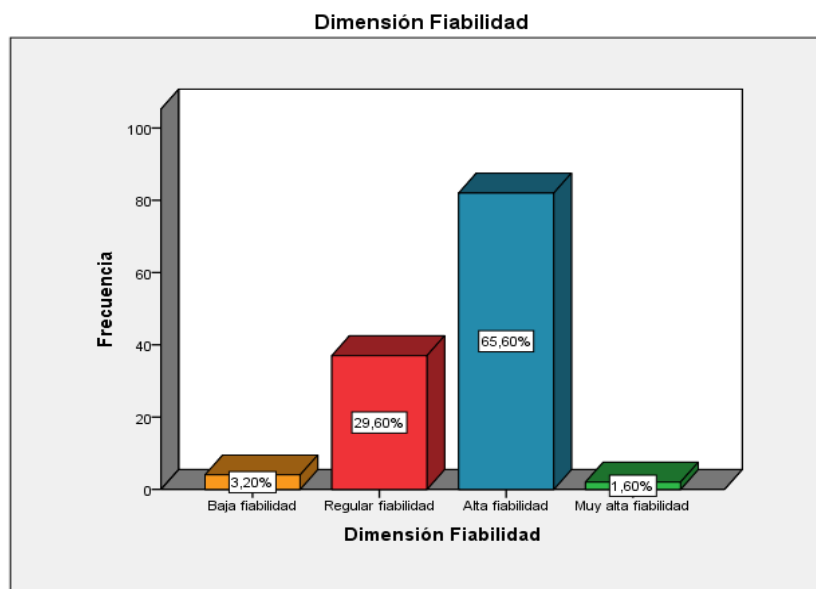
Frecuencia porcentual de la variable dimensión fiabilidad

	Dimensión Fiabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja fiabilidad	4	3.2	3.2
Regular fiabilidad	37	29.6	32.8
Alta fiabilidad	82	65.6	98.4
Muy alta fiabilidad	2	1.6	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°31

Distribución porcentual de la variable dimensión fiabilidad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 31 se observa que del total de evaluados, el 3.2% tiene baja fiabilidad, el 29.6% tiene regular fiabilidad, el 65.6% tiene alta fiabilidad y el 1.6% tiene muy alta fiabilidad.

RESULTADOS FINALES DE LA VARIABLE DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

(6, 7, 8, 9 ítems)

TABLA N°32

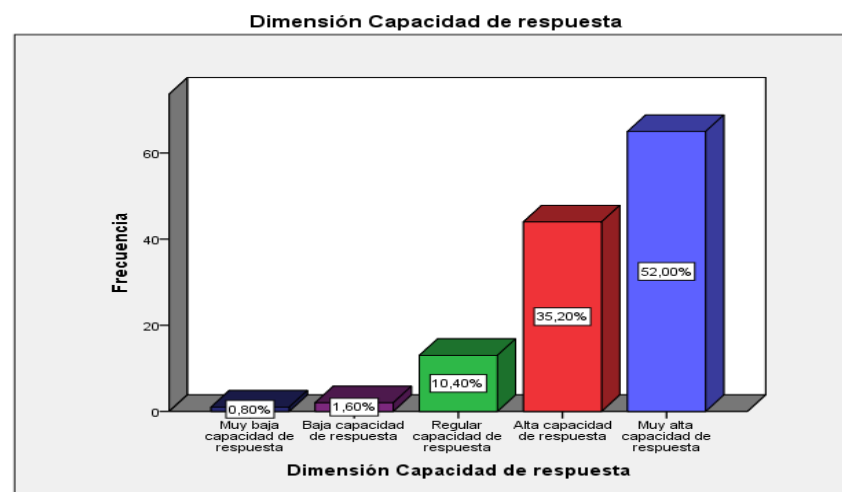
Frecuencia porcentual de la variable dimensión capacidad de respuesta

Dimensión Capacidad de respuesta			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja capacidad de respuesta	1	.8	.8
Baja capacidad de respuesta	2	1.6	2.4
Regular capacidad de respuesta	13	10.4	12.8
Alta capacidad de respuesta	44	35.2	48.0
Muy alta capacidad de respuesta	65	52.0	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°32

Distribución porcentual de la variable dimensión capacidad de respuesta



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 32 se observa que del total de evaluados, el 52% tiene muy alta capacidad de respuesta, el 35.2% tiene alta capacidad de respuesta, el 10.4% tiene regular capacidad de respuesta, el 1.6% tiene baja capacidad de respuesta y el 0.8% tiene muy baja capacidad de respuesta.

RESULTADOS FINALES DE LA VARIABLE DIMENSIÓN SEGURIDAD

(10, 11, 12, 13 ítems)

TABLA N°33

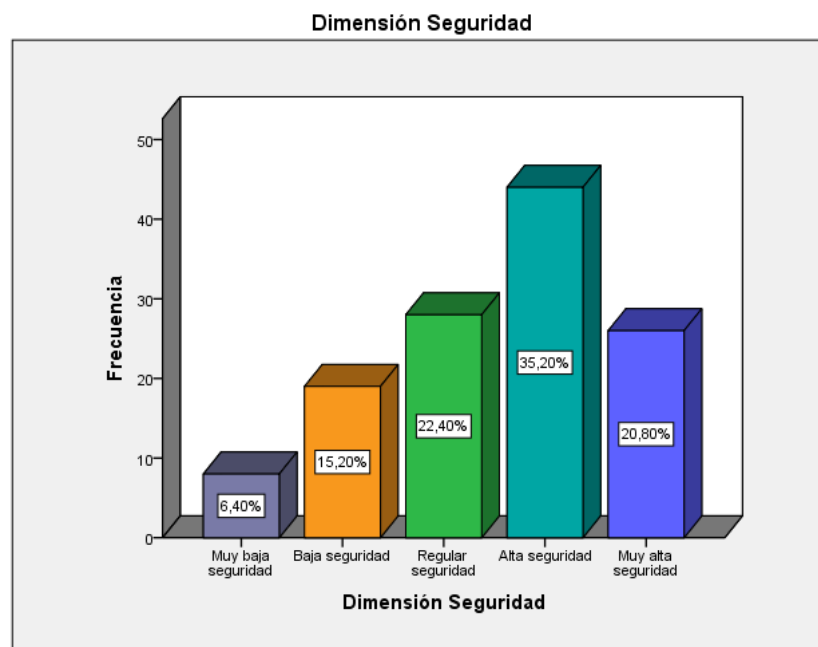
Frecuencia porcentual de la variable dimensión seguridad

Dimensión Seguridad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja seguridad	8	6.4	6.4
Baja seguridad	19	15.2	21.6
Regular seguridad	28	22.4	44.0
Alta seguridad	44	35.2	79.2
Muy alta seguridad	26	20.8	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°33

Distribución porcentual de la variable dimensión seguridad



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 33 se observa que del total de evaluados, el 20.8% tiene muy alta seguridad, el 35.2% tiene alta seguridad, el 22.4% tiene regular seguridad, el 15.4% tiene baja seguridad y el 6.4% tiene muy baja seguridad.

RESULTADOS FINALES DE LA VARIABLE DIMENSIÓN EMPATÍA
(14, 15, 16, 17, 18 ítems)

TABLA N°34

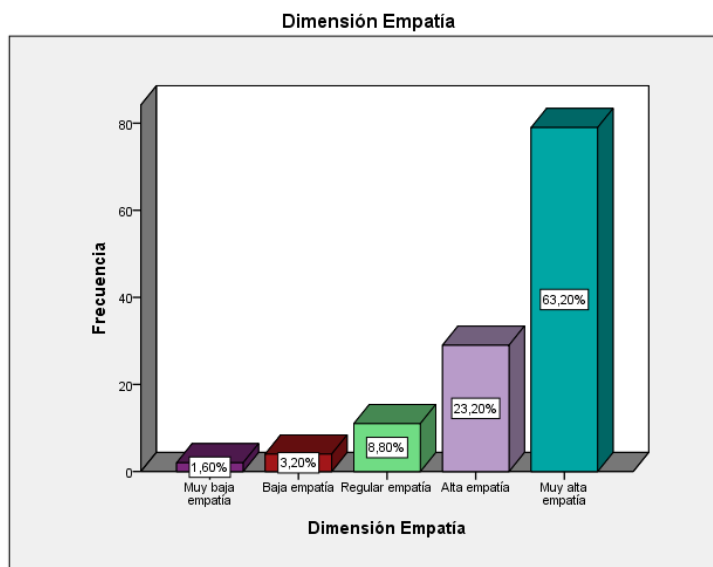
Frecuencia porcentual de la variable dimensión empatía

Dimensión Empatía			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja empatía	2	1.6	1.6
Baja empatía	4	3.2	4.8
Regular empatía	11	8.8	13.6
Alta empatía	29	23.2	36.8
Muy alta empatía	79	63.2	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°34

Distribución porcentual de la variable dimensión empatía



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 34 se observa que del total de evaluados, el 63.2% tiene muy alta empatía, el 23.2% tiene alta empatía, el 8.8% tiene regular empatía, el 3.2% tiene baja empatía y el 1.8% tiene muy baja empatía.

RESULTADOS FINALES DE LA VARIABLE DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

(19, 20, 21, 22 ítems)

TABLA N°35

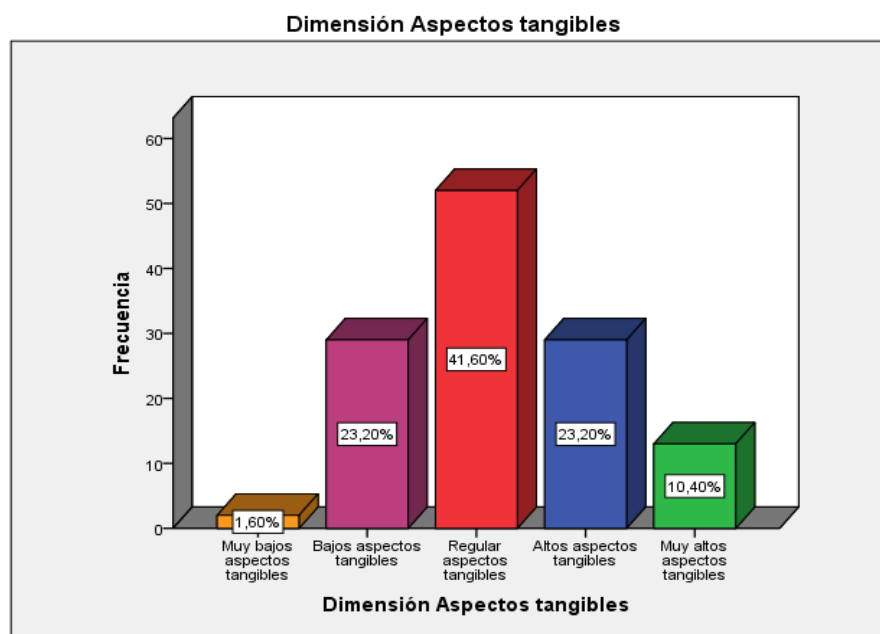
Frecuencia porcentual de la variable dimensión aspectos tangibles

Dimensión Aspectos tangibles			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajos aspectos tangibles	2	1.6	1.6
Bajos aspectos tangibles	29	23.2	24.8
Regular aspectos tangibles	52	41.6	66.4
Altos aspectos tangibles	29	23.2	89.6
Muy altos aspectos tangibles	13	10.4	100.0
Total	125	100.0	

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recolección de datos - 2018

FIGURA N°35

Distribución porcentual de la variable dimensión aspectos tangibles



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 35 se observa que del total de evaluados, el 10.4% tiene muy altos aspectos tangibles, el 23.2% tiene altos aspectos tangibles, el 41.6% tiene regular aspectos tangibles, el 23.2% tiene bajos aspectos tangibles y el 1.6% tiene muy bajos aspectos tangibles.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL SEXO

Análisis de datos

1er paso.- Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso.- Variable Sexo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa dicotómica nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Sexo, de estas dos variables Cualitativas ordinal y dos grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la U de Mann Whitney.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Sexo

Prueba de hipótesis específico n°01

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

H_a: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: U de Mann Whitney

Estadísticos de prueba^a

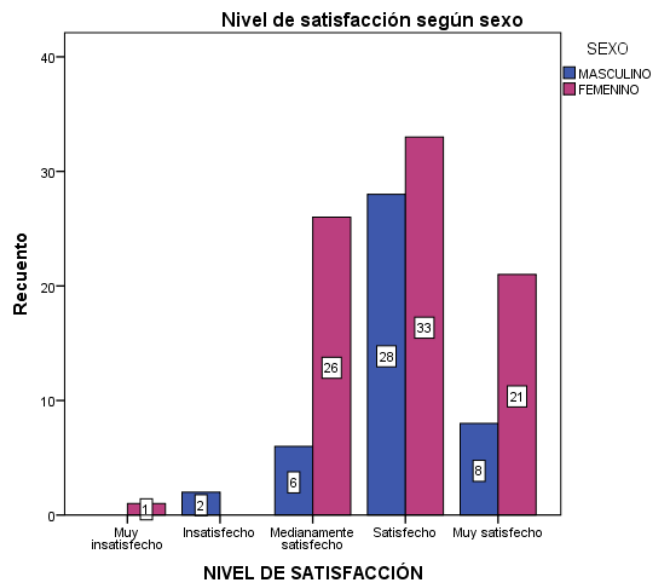
	NIVEL DE SATISFACCIÓN
U de Mann-Whitney	1696.000
W de Wilcoxon	5017.000
Z	-.481
Sig. asintótica (bilateral)	.631

a. Variable de agrupación: SEXO

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*SEXO

	SEXO		Total	
	MASCULINO	FEMENINO		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Muy insatisfecho	0	1	1
		0.0%	100.0%	100.0%
		0.0%	1.2%	.8%
	Insatisfecho	2	0	2
		100.0%	0.0%	100.0%
		4.5%	0.0%	1.6%
	Medianamente satisfecho	6	26	32
		18.8%	81.3%	100.0%
		13.6%	32.1%	25.6%
	Satisfecho	28	33	61
	45.9%	54.1%	100.0%	
	63.6%	40.7%	48.8%	
Muy satisfecho	8	21	29	
	27.6%	72.4%	100.0%	
	18.2%	25.9%	23.2%	
Total	44	81	125	
	35.2%	64.8%	100.0%	
	100.0%	100.0%	100.0%	

U de Mann Whitney = 1696.00; P-Valor = 0.631



Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 125

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

U de Mann Whitney = 1696.00

P- valor= 0.631

a) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.631 = 63.1 %)

Con una probabilidad de error del 0.631 %, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL NIVEL DE ESTUDIO

Análisis de datos

1er paso.- Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso.- Variable Nivel de estudio de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémico nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio, de estas dos variables Cualitativas ordinal y cinco grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la Kruskal Wallis.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Nivel de estudio

Prueba de hipótesis específico n°02

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

H_a: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Chi-cuadrado	19.862
gl	4
Sig. asintótica	.001

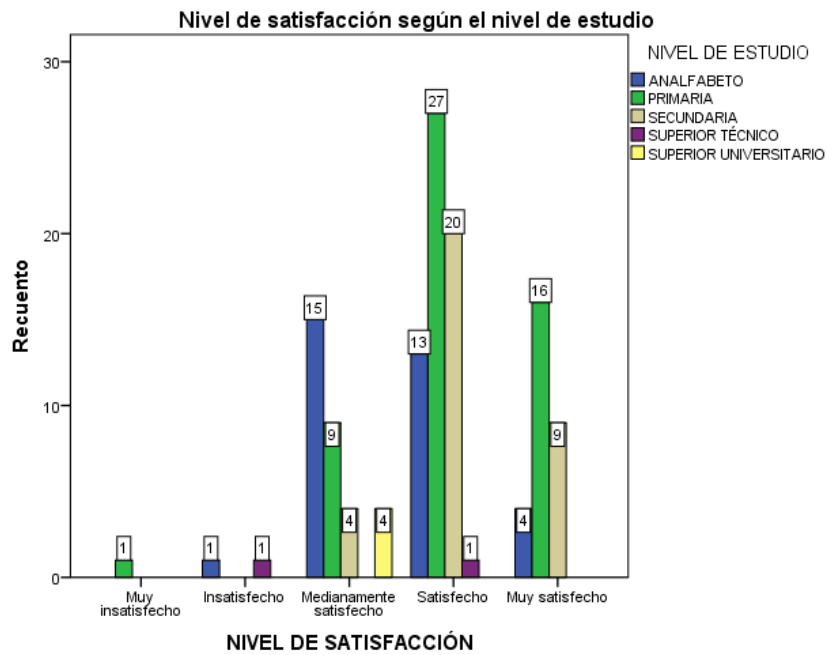
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVEL DE ESTUDIO

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*NIVEL DE ESTUDIO

		NIVEL DE ESTUDIO					Total
		ANALFABETO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR TÉCNICO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Muy insatisfecho	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	Insatisfecho	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
	Medianamente satisfecho	15 46.9%	9 28.1%	4 12.5%	0 0.0%	4 12.5%	32 100.0%
	Satisfecho	13 21.3%	27 44.3%	20 32.8%	1 1.6%	0 0.0%	61 100.0%
	Muy satisfecho	4 13.8%	16 55.2%	9 31.0%	0 0.0%	0 0.0%	29 100.0%
	Total	33 26.4%	53 42.4%	33 26.4%	2 1.6%	4 3.2%	125 100.0%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kruskal Wallis = 19.86; P-Valor = 0.001



Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 125

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

U de Mann Whitney = 19.86

P- valor= 0.001

d) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor \geq 0.05

Rechazar H0 si : p-valor $<$ 0.05

e) Lectura del p-valor (P valor= 0.001 = 0.01 %)

Con una probabilidad de error del 0.01 %, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

f) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis Ha siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE
SEGURO POR EL CUAL SE ATENDIO.

Análisis de datos

1er paso.- Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

2do paso.- Variable Tipo de seguro por el cual se atendió de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómico nominal.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro por el cual se atendió, de estas dos variables Cualitativas ordinal y tres grupos se tendría que utilizar la prueba no paramétricas como la Kruskal Wallis.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según el Tipo de seguro por el cual se atendió

Prueba de hipótesis específico n°03

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

H_a: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Chi-cuadrado	.274
gl	1
Sig. asintótica	.601

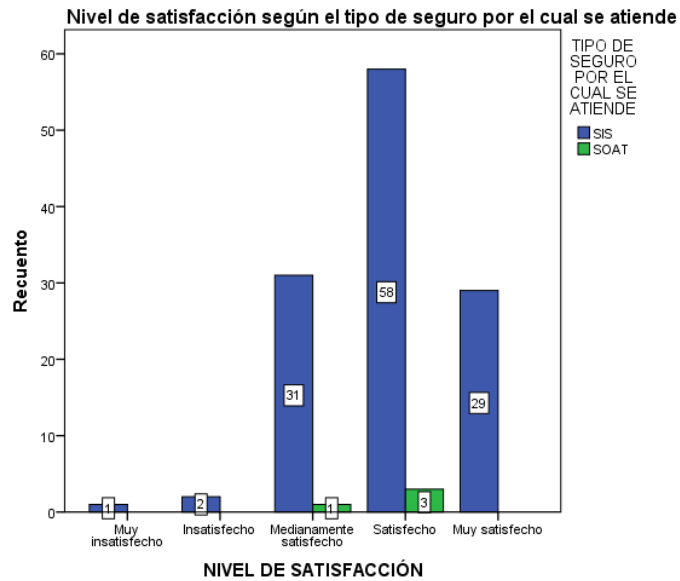
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE

		TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE		
		SIS		Total
		SIS	SOAT	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Muy insatisfecho	1 100.0% .8%	0 0.0% 0.0%	1 100.0% .8%
	Insatisfecho	2 100.0% 1.7%	0 0.0% 0.0%	2 100.0% 1.6%
	Medianamente satisfecho	31 96.9% 25.6%	1 3.1% 25.0%	32 100.0% 25.6%
	Satisfecho	58 95.1% 47.9%	3 4.9% 75.0%	61 100.0% 48.8%
	Muy satisfecho	29 100.0% 24.0%	0 0.0% 0.0%	29 100.0% 23.2%
	Total	121 96.8% 100.0%	4 3.2% 100.0%	125 100.0% 100.0%

Kruskal Wallis = 0.274; P-Valor = 0.601



Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 125

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

U de Mann Whitney = 0.274

P- valor= 0.601

g) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

h) Lectura del p-valor (P valor= 0.601 = 0.601 %)

Con una probabilidad de error del 60.1 %, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Tipo de seguro por el cual se atendió el usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

i) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto se puede decir que no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD

Análisis de datos

1er paso.- Variable Satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso.- Variable Edad de acuerdo a sus categorías es una variable cuantitativa discreto y de razón.

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de comparación de la variable Satisfacción del usuario externo según la edad, de estas dos variables Cuantitativas según 5 grupos se tendrían que utilizar la prueba no paramétricas como la Anova con un factor intersujetos

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la comparación entre la variable Satisfacción del usuario externo según la Edad

Prueba de hipótesis específico n°04

Planteamiento

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

H_a: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Anova con un factor intersujetos

ANOVA

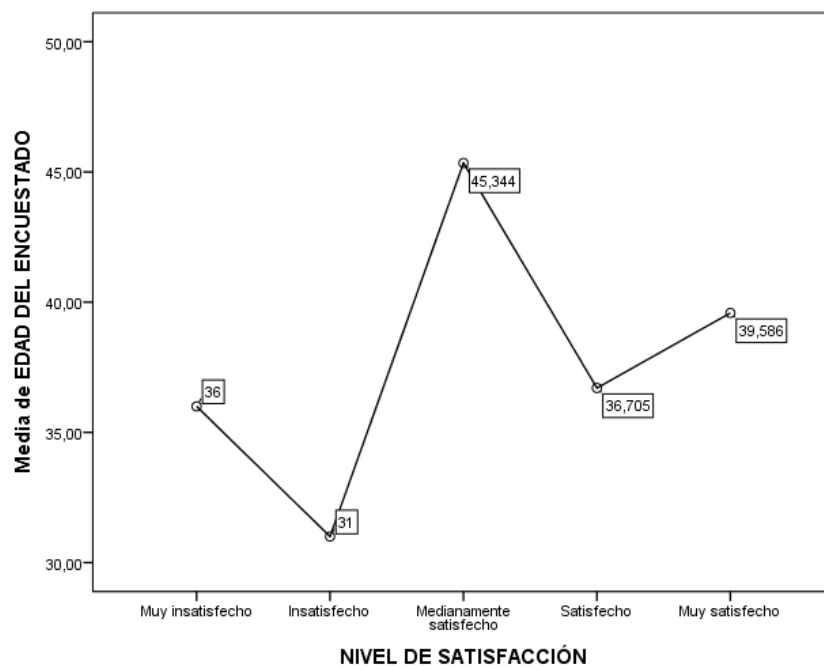
EDAD DEL ENCUESTADO

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1726.290	4	431.573	1.974	.010
Dentro de grupos	26234.942	120	218.625		
Total	27961.232	124			

Descriptivos

EDAD DEL ENCUESTADO

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Muy insatisfecho	1	36.0000					36.00	36.00
Insatisfecho	2	31.0000	8.48528	6.00000	-45.2372	107.2372	25.00	37.00
Medianamente satisfecho	32	45.3438	16.23340	2.86969	39.4910	51.1965	18.00	71.00
Satisfecho	61	36.7049	14.17550	1.81499	33.0744	40.3354	18.00	69.00
Muy satisfecho	29	39.5862	14.56149	2.70400	34.0473	45.1251	18.00	76.00
Total	125	39.4880	15.01645	1.34311	36.8296	42.1464	18.00	76.00



Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 125

$$F = \frac{MC_{num}}{MC_{den}} = \frac{\frac{SC_{num}}{gl_{num}}}{\frac{SC_{den}}{gl_{den}}}$$

F = 1.974

P- valor= 0.010

j) Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

k) Lectura del p-valor (P valor= 0.010 = 1.0 %)

Con una probabilidad de error del 1.0 %, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

l) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis Ha siendo el p-valor menor que el nivel de significancia (α=0.05)

Por lo tanto se puede decir que si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 05
CONSULTORIO QUE FUE ATENDIDO ASOCIADO PERSONAL QUE
REALIZO LA ATENCIÓN

Análisis de datos

1er paso.- Variable Consultorio que fue atendido de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso.- Variable Personal que atendió al paciente de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal

Por lo tanto para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable Consultorio que fue atendido asociado al personal que atendió al paciente, de estas dos variables Cualitativa (categóricas - Ordinales) se tendría que utilizar la pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable Consultorio que fue atendido y personal que atendió al paciente

Prueba de hipótesis general.

Planteamiento

H₀: No existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

H_a: Existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Correlaciones			CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO	PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN
Rho de Spearman	CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO	Coeficiente de correlación	1.000	-.036
		Sig. (bilateral)		.687
		N	125	125
	PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-.036	1.000
Sig. (bilateral)		.687		
N		125	125	

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 125

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rs= - 0,036

P- valor= 0.687

a) Regla de decisión:

Aceptar H₀ si : $\alpha \geq 0.05$

Rechazar H₀ si : $\alpha < 0.05$

b) Lectura del p-valor (P valor= 0.687 = 68.7 %)

Con una probabilidad de error del 68.7 %, si existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

c) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Por lo tanto no existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- Se concluye que casi tres cuartas partes de los encuestados (72%) perciben entre buena y muy buena satisfacción en la atención al usuario externo, así también se puede concluir que hay un buen grupo de usuarios externos que se encuentran medianamente satisfechos (25.6%) con el servicio y/o atención en el puesto de salud Rosario I y II, de la provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica. Concluyendo así que se debe de fortalecer e implementar mejor el control interno en esta institución de salud.
- Así también se concluye que no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. ($p=0.631$).
- Se concluye que si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el Nivel de estudio del usuario externo del

puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. ($p=0.001$)

- Se concluye que no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según el tipo de seguro por el cual se atendió del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. (0.601)
- Se concluye que si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción según la Edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. ($p=0.010$)
- Y por último se concluye que no existe asociación estadísticamente significativa entre el Consultorio que fue atendido con el personal que atendió al paciente del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. ($p= 0.687$) esto quiere decir que muchos de los usuarios obtienen una consulta con el médico y son atendidos por una enfermera y/o muchos usuarios acuden al consultorio de obstetricia pero son atendidos por otras personas, considerando así que se debe de hacer un control interno en el personal dedicado, calificado y de acuerdo a su perfil, para atender en el puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.

CAPÍTULO V

RECOMENDACIONES

- Se recomienda más estudios referentes a la satisfacción de usuario externo, sobre todo en comunidades alejadas como el puesto de salud Rosario I y II.
- Se recomienda mayor difusión para incentivar a más varones a acudir al puesto de salud Rosario I, II debido a que en el presente estudio se encontró mayor porcentaje de mujeres que acuden a dicho puesto de Salud.
- Se recomienda mayor capacitación y dedicación en el personal de salud para tener mayor cuidado en la atención a los pacientes y no hacer diferencia por su nivel de estudio.
- Se recomienda no considerar a la variable de agrupación, tipo de seguro en vista de no tener muchos pacientes para realizar la comparación entre el SOAT y SIS.
- Se recomienda mayor cuidado con las personas jóvenes, en vista de que son los más insatisfechos a diferencia de las personas mayores.
- Se recomienda al personal de tratar de contratar personal calificado en cada especialidad Se recomienda y así no tener ningún inconveniente con el usuario.
- Dichas investigaciones apoyaran en los resultados para el manejo del personal calificado el cual pueda atender adecuadamente a los usuarios externos en estas comunidades, debido a que no hay mucho control interno siendo esto una debilidad de muchas instituciones de salud.

• REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jara M. (2016), Estudio de satisfacción de usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga
2. Ortiz L. (2004), Satisfacción de los usuarios externos de hospitales de Hidalgo, México.
3. Gonzales J. (2008), satisfacción de usuarios de 4 hospitales de servicio Vasco de Salud
4. Rodríguez L. (2017), Factores relacionadas con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid
5. Mosquera J. (2014) Tesis Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud, san Vicente de paúl de la ciudad de esmeraldas en el período de enero a mayo del 2014”,
6. Roque, Hinojosa, Huamán, (2015) “Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red Asistencial EsSalud Cusco 2014”
7. Navas T, (2008) Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solon Nuñez Frutos en febrero de 2008.
8. Atín, Fernández y Valero realizo una tesis Doctoral “Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en Centros públicos y privados de la comunidad de Madrid” en la ciudad de Madrid, 2014.

9. Sánchez, L (2012) presenta la investigación titulada “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”.
10. Vargas J. (2013), Estudio de satisfacción de usuario externo e interno en los servicios de salud de patronato provincial de pichincha
11. Orozco, B. (2011) Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda caldas- ese”.
12. Huiza G.(2006) realizo la investigación” Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval- Callao- Octubre- Diciembre 2003”,
13. Hernán F, (2011) Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño
14. Córdova A. (2007) “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”.
15. Meza P, (2015).Tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del servicio de Terapia Física y Rehabilitación en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2015”
16. León H, (2012) “Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012”.

17. Cabello (2009). "Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia",
18. Enciso T, (2016) Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Navarro-Ayacucho
19. Cuenca S, (2016) Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco
20. Pashanaste G, (2016) Tiempo de Espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015-(2016).
21. De los Ángeles N (2015), Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorio externos de medicina interna del Hospital nacional dos de Mayo en Diciembre del 2015
22. Matsumoto R (2014) Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. ISSN 1994-3733.
23. Minsa, Guía Técnica (2011) Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.
24. Miyahira T, (2011) Calidad en los servicios de salud
25. Cortes, (2004) Generalidades sobre metodología de la investigación

26. Guevarra, (2008) Satisfacción del Usuario externo en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Domingo Olavegoya
27. Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo. Diseño y desarrollo del proyecto de investigación – Guía de aprendizaje. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo: 2015.
28. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C. Metodología de la Investigación. Quinta ed. Mares Chacón J, editor. México: Interamericana Editores; 2010
29. Martínez Bencardino. Estadística y muestreo. Décima Tercera ed. Colombia: Ecoe; 2012.
30. Supo J. (2012). Tipos de investigación. Arequipa.

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		N° DE ENCUESTA _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION			
PUESTO DE SALUD		ROSARIO I -2	
Fecha: ____/____/____		Hora de inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta externa del establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
1. Edad del encuestado en años			
2. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
3. Nivel de Estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	SOAT		2
	Ninguno		3
5. Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
6. Consultorio donde fue atendido			
7. Persona que realizo la atención			
Médico		Psicólogo	
Obstetra		Odontólogo	
Enfermera		otros	

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (primer nivel). Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N.º	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿Que la atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿Que el médico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



UNIVERSIDAD DE HUANUCO

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Huancayo, 06 de Mayo del 2017.

SEÑOR:

SANTIAGO PALOMINO BENDEZU

JEFE MEDICO DEL PUESTO DE SALUD ROSARIO I y II

Presente.-

Estimado Señor Dr.:

Reciba usted un saludo cordial y a la vez el agrado de presentar a la bachiller, Margot Eva Taboada Flores, de la Universidad de Huánuco, quien desea ejecutar el proyecto de investigación titulado “**Satisfacción del usuario externo en el centro de salud “Rosario” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017**”.

Dicho proyecto tiene como objetivo determinar la prevalencia de **Satisfacción del usuario externo en el centro de salud “Rosario” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017**. El proyecto se realizara mediante una recolección de datos de los pacientes encuestados, esto se realizara en los consultorios del puesto de Salud que usted dignamente dirige, todos estos datos le serán proporcionados a su dependencia con fines de investigación.

Por tal motivo, agradeceré a usted se brinde las facilidades a la Bachiller de nuestra casa superior de estudios

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente:

Asesor
Docente Área de Investigación

Anexó N° 03: Matriz de consistencia

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES E INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>
<p>General</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p>	<p>General</p> <p>Determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p>	<p>General</p> <p>No corresponde por ser de nivel Descriptivo</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del Usuario externo</p>	<p>NIVEL DE ESTUDIO: <i>Descriptivo</i></p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: descriptivo</p> <p style="text-align: center;">M ----- O</p> <p>MUESTRA: 218 pacientes considerados como usuario externo</p> <p>MÉTODO GENERAL: <i>Científico</i></p> <p>MÉTODO ESPECÍFICO: Descriptivo</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Capacidad de Respuesta del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Seguridad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Empatía del usuario externo del puesto de salud</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión fiabilidad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Capacidad de Respuesta del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Seguridad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Empatía del usuario externo del puesto de</p>	<p>Específicos</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p> <p>Variables de agrupación y/o intervinientes</p> <p>Edad</p>	

<p>“Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión Aspectos tangibles del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, según la edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, según el sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, según el nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017?</p>	<p>salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión Aspectos tangibles del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción, según la edad del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción, según el sexo del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción, según el nivel de estudio del usuario externo del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017.</p>		<p>Sexo</p> <p>Nivel de estudio</p>	<p>TÉCNICA: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>SERVQUAL</p>
--	--	--	-------------------------------------	---

ANEXOS 02

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Ciudad Huancayo, Diciembre de 2017

Estimado (a) señor (a):

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada **“Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017”**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Margot Eva Taboada Flores

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: _____

Instituto donde Trabaja: _____

Título de Pregrado: _____

Título de Postgrado: _____ Institución
donde lo obtuvo: _____

Año: _____

Título de la Investigación:

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL
CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I Y II” PROVINCIA
DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017”**

INSTRUCCIONES

A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.

B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual está formada por once preguntas.

C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

Constancia

Juicio de experto

Yo, _____, con Documento Nacional de Identidad
No. _____ certifico que realicé el juicio de experto al instrumento
diseñado por la bachiller Margot Eva Taboada Flores, en la investigación:
**“Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del
puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017”**

Huancayo, Diciembre 2017

JUICIO DE EXPERTOS:

Experto: _____ Cargo: _____

Instrucciones:

A continuación usted tienen columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en once aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check () si no le encuentra ninguna objeción o una (x) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	Satisfacción usuario externo	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Edad	Consultorio donde fue atendido	Personal que le atendió
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?							
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?							
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?							
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?							
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?							
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?							

Observaciones y sugerencias: _____

_____ _____ _____	
-------------------------	--

FOTOS























Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 22 ítems distribuidos en puntaje y niveles

N° ítems	22
Escala Valorativa	Totalmente en Desacuerdo(1) Muy en Desacuerdo(2) En Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)
Máximo puntaje	$7 \times 22 = 154$
Mínimo Puntaje	$1 \times 22 = 22$
Rango	Máximo – Mínimo $154 - 22 = 132$
Amplitud	Rango entre número de niveles= $132/5 = 26.4$

Baremos de la variable “**Satisfacción del Usuario externo**”

Puntaje	Niveles	Descripción
22 - 48	Muy insatisfecho	Los pacientes del puesto de salud “Rosario I y II” están muy insatisfechos
48 - 73	Insatisfecho	Los pacientes del puesto de salud “Rosario I y II” están insatisfechos
74 - 100	Medianamente satisfecho	Los pacientes del puesto de salud “Rosario I y II” están medianamente insatisfechos
101 – 127	Satisfecho	Los pacientes del puesto de salud “Rosario I y II” están satisfecho.
128 - 154	Muy Satisfecho	Los pacientes del puesto de salud “Rosario I y II” están muy satisfecho.



PERÚ Ministerio de Salud



El jefe del establecimiento de salud del Distrito de Rosario Provincia de Acobamba Departamento de Huancavelica entrega la:

CONSTANCIA DE EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

A la alumna TABOADA FLORES, MARGOT EVA, de la Universidad de Huánuco de la especialidad de Contabilidad y Finanzas, por haber realizado encuestas a los usuarios de dicho establecimiento de salud a mi cargo, con la finalidad de realizar su proyecto de tesis que tiene por título **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD "ROSARIO I y II" PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCAVELICA 2017.**

Se entrega la siguiente Constancia de acuerdo a la Resolución Ministerial N°738 -85-ED para los fines convenientes del interesado

Rosario, 28 de Abril del 2018


Santiago Palomino Bendezú
Médico Cirujano
CMP 078407



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Huancayo, 28 de marzo del 2018.

SEÑOR:

JOSÉ SANTIAGO PALOMINO BENDEZÚ

JEFE MEDICO DEL PUESTO DE SALUD ROSARIO I y II

Presente. -

Estimado Señor Dr.:

Reciba usted un saludo cordial y a la vez el agrado de presentar al bachiller, Margot Eva Taboada Flores, de la Universidad de Huánuco, quien desea ejecutar el proyecto de investigación titulado **"Medición de la Satisfacción del Usuario Externo para el Control Interno del Puesto de Salud "Rosario I y II "Provincia de Acobamba – Huancavelica 2018.**

Dicho proyecto tiene como objetivo determinar la prevalencia de **Medición de la Satisfacción del Usuario Externo para el Control Interno del Puesto de Salud "Rosario I y II "Provincia de Acobamba – Huancavelica 2018.** El proyecto se realizará mediante una recolección de datos de los pacientes encuestados, esto se realizará en los consultorios del puesto de Salud que usted dignamente dirige, todos estos datos le serán proporcionados a su dependencia con fines de investigación.

Por tal motivo, agradeceré a usted se brinde las facilidades a la Bachiller de nuestra casa superior de estudios

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, me suscribo de usted.

Atentamente:

Asesor
Docente Área de Investigación



ANEXOS 02

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Ciudad Huancayo, Diciembre de 2017

Estimado (a) señor (a):

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada **“Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017”**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Margot Eva Taboada Flores

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Antonio Poma Borja.

Instituto donde Trabaja: Estudio Contable

Título de Pregrado: Contador Público

Título de Postgrado: _____ Institución
donde lo obtuvo: Universidad de Huánuco

Año: 2012

Título de la Investigación:

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA
EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I Y II”
PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017”**

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual está formada por once preguntas.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

JUICIO DE EXPERTOS:

Experto: Antonio Poma Borja Cargo: Contador Público/ Docente

Instrucciones:

A continuación usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en orcos aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

Nº	Preguntas	Satisfacción usuario externo	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Edad	Consultorio donde fue atendido	Personal que le atendió
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	¿Si el contenido corresponde con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones y sugerencias:



Constancia

Juicio de experto

Yo, Antonio Poma Borja, con Documento Nacional de Identidad No. 20076725 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por la bachiller Margot Eva Taboada Flores, en la investigación: **“Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017”**


CPC. Antonio Poma Borja
MAT. 08-2647

Huancayo, Diciembre 2017

ANEXOS 02

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Ciudad Huancayo, Diciembre de 2017

Estimado (a) señor (a):

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada **"Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud "Rosario I y II" provincia de Acobamba – Huancavelica 2017"**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Margot Eva Taboada Flores

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: DANIEL ROQUE FERRER HINOSTROZA

Instituto donde Trabaja: Universidad Peruana Los Andes

Título de Pregrado: Cirujano Dentista

Título de Postgrado: Maister en Gestión en Serv. de Salud

Institución donde lo obtuvo: Universidad Peruana Los Andes

Año: 2012

Título de la Investigación:

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA
EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I Y II”
PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017”**

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual está formada por once preguntas.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

JUICIO DE EXPERTOS:

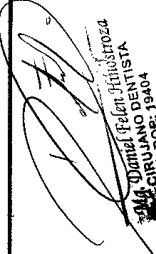
Experto: Mg. Edmundo Amador Riquelme F. en Anatomía Cargo: Docente de Investigación

Instrucciones:

A continuación usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en once aspectos diferentes.
 Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

Nº	Preguntas	Satisfacción usuario externo	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Edad	Consultorio donde fue atendido	Personal que le atendió
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones y sugerencias:


Daniel Feler Ahueroza
DEBENTISTA
C. P. CHILANO
COR: 1940

Constancia

Juicio de experto

Yo, Daniel Felen Hinojosa, con Documento Nacional de Identidad No. 43101025 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por la bachiller Margot Eva Taboada Flores, en la investigación: **“Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017”**



Mg. Daniel Felen Hinojosa
CIRUJANO DENTISTA
COR: 19404

Huancayo, Diciembre 2017