



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL

DE ENFERMERÍA



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL CENTRO DE SALUD DE HUÁNUCO,
2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTA:

Bach. CUENCA ORDOÑEZ, Lizbeth Melissa

ASESORA:

Dra. RODRIGUEZ ACOSTA, Gladys Liliana

**HUÁNUCO - PERÚ
OCTUBRE, 2016**

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCION EN
SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE
HUANUCO, 2016.**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



ACTA EXAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 03:00 horas del día 26 del mes de octubre del año dos mil dieciséis, se reunieron en el Auditorio de la Universidad de Huánuco, La Esperanza, de esta ciudad, los Miembros del Jurado Examinador, designados por Resolución N°-1716-2016-D-FCS-UDH de fecha 25 de Octubre del 2016, para proceder a la evaluación de la sustentación de Tesis Titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCION DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUÁNUCO, 2016" Sustentado por la Bachiller en Enfermería Srta.: Lizbeth Melissa, CUENCA ORDOÑEZ, siendo integrado por los siguientes miembros:

- | | |
|----------------------------------|------------|
| • Mg. Edth Cristina Jara Claudio | Presidente |
| • Lic. Enf. Bertha Serna Román | Secretaria |
| • Mg. Emma Aida Flores Quiñonez | Vocal |

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cualitativo: Buena en fe al cual se suscribe la presente.

Siendo las, 16:30 hs. Horas, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando para constancia los miembros del Jurado evaluador.

PRESIDENTE

SECRETARIA

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres por ser los más importantes en mi vida que día a día me demuestra su amor, cariño y apoyo para seguir adelante. Por su gratitud y por su confianza que me brinda a lo largo del camino de mi vida.

A toda mi familia que estuvieron siempre pendiente y que de una u otra manera estuvieron allí pendiente para que lograra ser una profesional.

A mis amigas y compañeras de estudio las cuales vivimos juntas momentos buenos y malos.

AGRADECIMIENTOS

Dios padre, quien con su infinita misericordia nos dio la fuerza y la voluntad en los momentos más difíciles encontrados en el camino y poder continuar hasta lograr esta nueva meta en mi vida.

A mis padres grandes quienes forjaron de esperanza, por su apoyo, confianza y ejemplo a seguir cada día de mi vida para poder lograr la superación y alcanzar mis metas.

A la docente y asesora, por sus conocimientos teóricos y prácticos necesarios para poder desarrollar el presente tesis con su presente aporte de conocimientos que hizo posible mi preparación.

A todas mis compañeras de estudio por su apoyo a lo largo de mi carrera.

RESUMEN

Objetivo.- Determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Metodología.- Se realiza un estudio descriptivo simple, observacional porque se realizará la recolección y tratamiento de datos, La población muestral estuvo conformada por 200 usuarios externos, a quienes se les aplicó los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, Encuesta para determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios externos del centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

Resultados: En los resultados se pudo demostrar, que existía una satisfacción mediana en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en los consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención.

La motivación es medida en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Conclusiones.- Existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, el cual se asocia a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a).

Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el los áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud.

Palabras clave: satisfacción del usuario, calidad de atención, consultorios externos.

ABSTRACT

Objective: To determine the external user satisfaction over quality of health care in the outpatient health center Carlos Showing Ferrari.

Metodología.- a simple, descriptive observational study was conducted because the collection and processing of data is performed, the sample population consisted of 200 external users, who were applied instruments Guide sociodemographic interview survey to determine the satisfaction user against the quality of health care in the outpatient health center Carlos Showing Ferrari.

Results: The results could be demonstrated that there was a median satisfaction with cleanliness and comfort in the waiting room, dissatisfaction in the valuation of related processes with regard to their medical records are not available at the time of your inquiry , care in clinics is poor, patient privacy during your care is not respected in full, the doctor does not provide the time to answer your questions or concerns about medical treatments, procedures, and report that only sometimes are treated with kindness and respect by staff of the outpatient department, these problems do see the shortcomings in the care process.

Motivation is measured in health personnel predominance of intrinsic motivational factors. The correlation between external user satisfaction and motivation of health personnel in outpatient clinics is very low considering that only 33% of respondents say they are satisfied, 43% dissatisfied and 24% dissatisfied. The level of satisfaction according to the variables fluctuate between the ranges of up to 64.2% assurance, and a minimum of 54.9% of empathy, with intermediate 63.3% reliability, tangibility 56.7% and sensitivity of 55%.

Conclusions.- There is an intermediate level of user satisfaction with the medical care provided in outpatient health center Showing Carlos Ferrari, which is associated with lack information about their illness by the doctor or nurse (a).

When little external user satisfaction (43%) satisfaction (33%) are added, considering the characteristics of care in outpatient clinics, a statistically significant correlation with the motivation of staff in the selected areas is determined. User satisfaction does not reach the standard external user satisfaction of 80% set by the Department of Health.

Keywords: customer satisfaction, quality of care, outpatient clinics.

INTRODUCCIÓN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD

Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de consultorios externos, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Hay resultados de encuestas que exhibe un alto grado de disparidad al evaluar el grado de insatisfacción del usuario global que consideramos relacionada con la heterogeneidad de expectativas en la población y en las características de los servicios.

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

La motivación del personal de Salud en el Centro Carlos Showing Ferrari se mide el Nivel de satisfacción del usuario, con una encuesta, a los usuarios externos que tiene expectativas altas, además de ser influenciados por diversos factores para lograr una satisfacción o no satisfacción.

INDICE GENERAL DEL CONTENIDO

Pág.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	01
1.2. Objetivos.....	03
1.2.1. Objetivo general	03
1.2.2. Objetivo específicos	04
1.3. Hipótesis.....	04
1.3.1. Hipótesis general	04
1.3.2. Hipótesis específicas.....	04
1.4. Identificación de Variables.....	05
1.5. Operacionalización de las variables	05
1.6. Justificación e importancia.....	06
1.6.1. A nivel teórico.....	06
1.6.2. A nivel práctico	07
1.6.3. A nivel metodológico	08
1.7. Viabilidad	09

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación	10
2.2. Bases teóricas que sustenta en el estudio	16
2.2.1 Modelo teoría de valores de Lucke	16
2.3. Bases conceptuales:	17
2.3.1 Satisfacción del Usuario.....	17
2.3.2 Dimensiones calidad Humana	18
2.3.3 Dimensión calidad del entorno	19
2.3.4 Calidad atención en los servicios.....	20
2.3.5 Calidad en la consulta externa.....	21
2.4. Definición de términos operacionales.....	21

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLOGÍCO

3.1	Tipo de estudio	22
3.2	Diseño del estudio	23
3.3	Población	23
3.3.1	Criterios de inclusión y exclusión	24
3.3.2	Ubicación de la población en espacio y tiempo	25
3.4	Muestra y muestreo	25
3.5	Métodos e instrumentos de recolección de datos	28
3.5.1	Validez y confiabilidad de los instrumentos	29
3.5.2	Confiabilidad de los instrumentos	30
3.6	Procedimientos de recolección de datos	32
3.7	Elaboración de los datos	33
3.8	Análisis de los datos	33
3.9	Aspectos éticos de la investigación	34

CAPÍTULO IV

4. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1.	Resultados descriptivos	36
4.2.	Resultados inferenciales	49

CAPITULO V

5. DISCUSION

5.1	Discusión de los resultados	51
	Conclusiones	53
	Recomendaciones	55
	Referencias bibliográficas	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características demográficas sobre la satisfacción del usuario frente con la calidad de atención en salud en el centro de salud Carlos Showing Ferrari, 2016.	36
Tabla 2. Características sociales sobre la satisfacción del usuario relacionado con la calidad de atención en salud en el centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016.	38
Tabla 3. La satisfacción por la calidad humana por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016.	39
Tabla 4. La satisfacción por la calidad humana del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016	41
Tabla 5. La satisfacción por la calidad técnica por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016.	43
Tabla 6. La satisfacción por la calidad técnica del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016	45
Tabla 7. La satisfacción por la calidad del entorno por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016.	46
Tabla 8. La satisfacción por la calidad del entorno externo en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016	47
Tabla 9. Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión humana en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016.	48
Tabla 10. Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión técnica en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016	50
Tabla 11. Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión del entorno en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Intervalo de edad	37
Figura 2. Calidad Humana	41
Figura 3. Calidad técnico	45
Figura 4. Calidad de entorno	47

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1.	Instrumentos de recolección de datos	62
Anexo 2.	Consentimiento informado	66
Anexo 3.	Matriz de base de datos de muestra de estudio	69
Anexo 4.	Matriz de consistencia	77

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La satisfacción del usuario depende en gran parte, de la calidad de atención que le brinda el equipo de salud, esto es un aspecto fundamental, porque las condiciones en las que se encuentran la mayoría de los usuarios en consultorios externos como medicina general , requieren de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica. A fin de evitar complicaciones en la salud preservando la vida de los seres humanos.¹

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos se debe saber cuáles son esas ideas, se sabe lo que se piensa esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, es necesario empoderarse del problema para la solución del mismo.²

La práctica de los profesionales de enfermería requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades, esenciales para poder

suministrar ayuda al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.³

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

El personal de salud reúne información sobre los usuarios para crear y ofrecer servicios adecuados. Las preferencias del usuario guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación y la toma de decisiones.⁴

A nivel local en los servicios de atención primaria y secundaria los usuarios no son satisfechos con la atención de salud que reciben, unos, manifiestan que pasan muchas horas en espera para ser atendidos, que existe mala comunicación, no les proporcionan los medicamentos, no alcanzan turno y no son atendidos de inmediato.

Ahora bien, la satisfacción del usuario en la actualidad ha adquirido un notable relieve en el ámbito promoción y prevención, debido a la necesidad que existe de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud.⁵

El mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en los programas del Ministerio de Salud se presenta cuando existe un problema que impide la satisfacción de las necesidades de salud o del servicio, de acuerdo a encuestas e investigaciones realizadas por el Ministerio de Salud destacan que un gran número de encuestados que ha recibido un buen trato por parte

del equipo de salud (Hospitales y Centros de Salud), e incluso ha solucionado su problema de salud y además recomendarían a los usuarios hacerse atender en esas unidades de salud.⁶

En la actualidad se ha realizado varios estudios sobre el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud promoción y prevención siendo imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado, identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctivas para optimizar la calidad de los mismos.⁷

Todo lo expuesto incide negativamente sobre la eficacia de la prestación del servicio y hace suponer que la satisfacción del usuario se ve afectada de alguna manera. Por ende se formulan las siguientes interrogantes:

De esta interrogante se entiende que la respuesta corresponde al usuario y el desarrollo de esta investigación consiste en conocer la respuestas de los mismos mediante la aplicación de método muestreo probabilístico de abalanchamiento, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, en el 2016.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de satisfacción sobre la dimensión humana de la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, en el 2016.
- Valorar el nivel de satisfacción sobre la dimensión de la calidad técnica de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco
- Explicar el nivel de satisfacción sobre la dimensión del entorno de la calidad de la atención de salud den los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco.
-

1.3. Hipótesis

Por la naturaleza de la investigación no existe un planteamiento formal de hipótesis, ya que durante el desarrollo de la misma no se llevó a cabo una relación causa-efecto entre las variables. Por lo que se propuso las siguientes hipótesis por una cuestión orientadora.

1.3.1. Hipótesis Descriptiva:

Hi: El nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel alto.

Ha: El nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel medio.

H0: El nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel bajo.

1.4. Identificación de variables

Variable principal

Nivel de Satisfacción

Variables de Caracterización.

- Características sociodemográficas
- Características sociales

1.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción	Cualitativo	Alta Media Bajo	Ordinal
	Satisfacción sobre la calidad humana	Cualitativo	Alta Media Bajo	Ordinal
	Satisfacción sobre la calidad técnica	Cualitativo	Alta Media Bajo	Ordinal
	Satisfacción sobre la calidad del entorno	Cualitativo	Alta Media Bajo	Ordinal

VARIABLES DE CARACTERIZACION				
Características demográficas	Edad	Numérica	Años cumplidos	De razón
	Genero	Categórica	Femenino Masculino	Nominal Dicotómica
	Procedencia	Categórica	Rural Urbano Periurbano	Nominal Politómica
Características sociales	Estado civil	Categórica	Casada Soltera Conviviente Divorciada Viuda	Nominal Politómica
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Comerciante Empleada domestica Trabajadora público Otro	Nominal Politómica
	Grado de instrucción	Categórica	Primaria completa Primaria incompleta Secundaria completa Secundaria incompleta Superior técnico Superior universitario Sin ningún grado de estudios	Nominal Politómica
	Religión	Categórica	Evangélica Católica Testigo de Jehová Mormón Otros	Nominal Politómica

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. A nivel teórico

La investigación se justifica porque la satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación del nivel de calidad del centro de salud al que desea llegar a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades de salud. En primer lugar es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más

probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida⁸

1.6.2. A nivel práctico

En relación a las implicaciones prácticas, se espera que esta investigación suscite otros estudios que puedan inclinarse a diversas perspectivas posibles de observar en el contexto de satisfacer las necesidades percibidas por los usuarios, del mismo modo se espera que el presente estudio repercuta en los profesionales de la salud, en cuanto a la atención en los consultorios externos.

Del mismo modo, esta investigación, contribuirá a la línea de investigación cuidado desde el proceso de enfermería, asimismo será relevante por la adquisición de conocimientos para el involucramiento del usuario en su cuidado , propiciando a su vez un cuidado holístico, ello servirá para mejorar el cuidado de la salud de los usuarios enfocados a lograr su satisfacción; el mismo que es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, a su vez, la satisfacción de las necesidades emocionales y físicas tiene un papel relevante en el bienestar del paciente, además influye en el grado de colaboración de este en su proceso de curación y tratamiento, ya que, la finalidad de los cuidados de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas de los pacientes.

Además, mediante esta investigación aportaremos a las autoridades de encargadas de la gestión hospitalaria, se proporciona una herramienta

fundamental basada en los resultados encontrados a fin de implementar un plan de mejoramiento continuo de la calidad de atención, que priorice la satisfacción de los usuarios a corto, mediano y largo plazo.

1.6.3. A nivel metodológico

La presente investigación es importante en la formación del estudiante de enfermería ya que es una forma especializada del conocimiento, que contribuyen al sistema en la prestación de servicios de salud. Del mismo modo, el presente estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones de nivel más complejos; tal es el caso, de estudios experimentales, según lo identificado en el presente estudio.

Por medio de este estudio se pretenden conocer la apreciación de los usuarios con respecto a la satisfacción de atención proporcionado por el profesional de enfermería, el tiempo requerido para recibir la atención y la satisfacción del mismo, que permita obtener una valoración en conjunto para el estudio de todas las posibles fuentes informativas y logra el objetivo principal, que no es otro, que la detección de posibles insuficiencias en la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería a los usuarios.

Por otra parte, del punto de vista metodológico esta investigación es una referencia para realizar estudios sobre el nivel de satisfacción

de los usuarios acerca de la calidad de atención en otras instituciones de salud, con la finalidad de orientar las acciones gerenciales dirigidas a mejorar la calidad de atención.⁰⁹

Esta investigación tendrá un aporte metodológico pues permitirá difundir esta investigación al personal de enfermería como objeto de estudio quedando así un precedente e incentivo a las promociones futuras a profundizar la importancia sobre el Nivel de satisfacción del usuario con los consultorios externos.¹⁰

1.7. Viabilidad

En cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, estos son solventados por la investigadora en términos de precios de acuerdo con los rubros establecidos, también se contó con el apoyo de las autoridades del centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Respecto a los recursos humanos, toda la investigación y procedimiento se dio mediante un personal de que apoyo en la recolección de datos y encuestas realizadas, con el apoyo de la asesora para realizar esta investigación como guía en todo el proceso de investigación.

En relación a los recursos materiales, se cuenta con materiales como encuestas, fichas de observación necesaria para la recolección de tabulaciones y análisis de datos y presupuesto en gasto con el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Para la siguiente investigación, se han consultado los trabajos de diferentes autores quienes proveen los elementos conceptuales que se requieren así tenemos.

Antecedentes internacionales

En Colombia 2013, Borre Y.¹¹ desarrolló un estudio titulado “Calidad percibida de la atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud de Barranquilla”, utilizó el método de estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos fueron tabulados y graficados en Excel, utilizó medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes.

El resultado obtenido de la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados obtuvo bajos niveles.

En Guayaquil Ecuador en el 2012, Mero R, Andrade García María.¹² desarrollaron un estudio “Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de Enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y Hospitalario” cuyo objetivo fue: describir la Satisfacción de los usuarios(as) con la calidad de los Cuidados de Enfermería referido a la satisfacción de las necesidades del paciente, Relacionar la Satisfacción de los usuarios con los cuidados de Enfermería por la accesibilidad de los servicios de salud y comprobar si el personal de salud está capacitado para ofrecer una buena atención a los usuarios.

El diseño metodológico fue descriptivo-exploratorio porque determinó el problema a investigar mediante la encuesta aplicada a los usuarios. Trabajaron con usuarios/as que acude al distrito de Salud y del Hospital siendo cada una de 96 encuestas. Los resultados evidenciaron que el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención fue de un 14.58% de ineficiencia en la atención.

En Argentina 2012, Quiñones C, Riascos L, Valencia Y.¹³ desarrollaron un estudio “Satisfacción de los Usuarios Frente a la Calidad de la Atención Prestada en el Centro de Salud de la Independencia de la Ese Hospital Luis Ablanque de la Plata”, El presente estudio está orientado al Centro de Salud destinado para prestar los servicios de atención en salud a los pacientes afiliados con

las cuales tienen contrato, y demás personas que consulten por el servicio de urgencias. Utilizaron el método descriptivo, a través de la observación directa y la recolección de la información.

Al finalizar la investigación concluyeron, que el centro de salud de la Independencia, está prestando un servicio de salud sin calidad que lo aleja y crea un ambiente de desconfianza entre sus clientes y la empresa.

En Ecuador, 2011, Castillo G.¹⁴ en su investigación de estudio titulado " Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil", con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del paciente, siendo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios de emergencia una medida de la calidad de sus intervenciones como profesional de la salud. Utilizaron como el método de encuestas el modo cuestionario, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.

En los resultados demostraron, que existía mucha satisfacción en cuanto a limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no estaban disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X fue mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respetó en su totalidad, el médico no tiene tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo

algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención.

Antecedentes Nacionales

En Perú, 2007, Córdova V.¹⁵ en su investigación de estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud, con un método de estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2006 en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau.

Dando a conocer que Existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo. Cuando se suman poca satisfacción del usuario externo (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en emergencia, determino una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el área de emergencia.

En Perú, 2006, Huiza G¹⁶ desarrolló un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la “satisfacción del Usuario sobre la calidad

de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao”, Este estudio permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677\ldots\%$. Para la obtención de la información, aplicaron una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa. Las conclusiones de este estudio muestran 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% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) 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. 81,47%) 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.

En Perú, 2006, Chávez de Paz P, Ramos W, Galarza C.¹⁷ desarrollaron un estudio sobre “Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Con el objetivo de identificar y Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo , con un método de Estudio descriptivo, transversal y

observacional realizado en Diciembre del año 2006. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático. Teniendo como resultado un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.

Antecedente local

Huánuco, en el año 2009, Fonseca, Carrasco, Ramos, Flores, Fernández y Laguna ¹⁸ realizaron un estudio con el objetivo de determinar la importancia de la implementación de los círculos de calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en Hospital Regional Hermilio Valdizán y Micro Red Carlos Showing Ferrari, en la provincia y departamento de Huánuco. El estudio fue de tipo cuasiexperimental, prospectivo, longitudinal y diseño de series cronológicas. La muestra fue 374 usuarios externos, distribuidos equitativamente, evaluados antes y después del experimento con un cuestionario de satisfacción. En la evaluación previa se clasificó los servicios de salud críticos (consultorios externos, emergencia y programas) donde la insatisfacción en el tiempo de espera para recibir atención fue 67,1% la inadecuada comunicación 69,5% y el maltrato por el personal de salud 67,4%. Los resultados posteriores del grupo experimental, indican adecuada comunicación 43,0%, buen trato 46,3%; las hipótesis se contrastaron con el Test de Mann-Whitney, 95% de nivel de significancia la W es 45 815 y 46 376 respectivamente,

indican que es significativo con 0.0000, aceptando la H_1 en ambos casos. En el tiempo de espera, la insatisfacción aún persiste en ambos grupos en promedio 59% (210); las hipótesis se contrastaron con la T de Student, 95% de nivel de confiabilidad, 0,05 y 344 grados de libertad, obteniéndose el valor T -1.40 y el valor de P 0.082, lo que indican la aceptación de la hipótesis nula.

2.2. Bases teóricas que sustenta en el estudio

2.2.1. Modelo teoría de los valores de Lucke

Según el modelo de Lucke¹⁹ la satisfacción es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella configuración de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias de trabajo. Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el sujeto a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo.

Una de las características clave de las teorías de los valores es que enfatiza los aspectos cognitivos del ser humano. Los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento. Introducen estados así se refiere al establecer una relación afectiva y con nativa con los objetos de valor. Locke²⁰ señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor:

- 1.- La relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene.

2.- La importancia que representa para él lo deseado.

Una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el sujeto le concede. La satisfacción laboral representa la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo.

2.3. BASES CONCEPTUALES

2.3.1. Satisfacción del usuario

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos. ²¹

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la

calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.²²

No solamente hay que satisfacer las expectativas del usuario, sino brindarles más de lo esperado, hay que cumplir plenamente con sus necesidades. No se puede discutir que el aspecto técnico es indispensable como característica principal de la prestación y que es sumamente valorada por ambas partes (paciente y profesional), pero la subjetividad del juicio del enfermo y también

La de sus familiares, es muy importante sobre la valoración de la calidad de los servicios prestados.²³

2.3.2. -Dimensión Calidad Humana

La organización mundial de la salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Bajo este precepto el conjunto de factores que determinan la relación salud enfermedad tiene componentes biológicos (genético, ambiental, físicos, etc.), determinantes geográficos y determinantes sociales (cultura, religión, ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y

los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental.

Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes. el sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender y el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, concomitantes con su proceso salud-enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud.²⁴

2.3.3. Dimensión de calidad del entorno

Según el Ministerio de Salud la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.²⁵

El ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más fundamental, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto. Son ejemplos obvios la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares.²⁶

2.3.4. Calidad de atención en los servicios

La calidad de un servicio es diferente a la calidad de un producto en que los servicios son intangibles, un consumidor no puede verlos o tocarlos. Por consiguiente, es muy difícil para una organización determinar agudamente que características o rasgos de su calidad en el servicio son más importantes para los usuarios y cómo la organización está cumpliendo con las demandas de las mismas de calidad en el servicio.

En la última década muchos investigadores han intentado cuantificar la Calidad del servicio para proporcionar referencias a las organizaciones y consumidores que pueden ayudar a ambas partes a entender mejor las expectativas y percepciones con respecto a calidad de servicio.²⁷

2.3.5. Calidad en la consulta externa

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.²⁸

Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.²⁹

2.4. Definición de términos operacionales

Nivel de satisfacción:

El nivel de satisfacción; es el grado al que desea llegar la paciente, a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades de salud, luego de producirse la atención en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, es decir, la percepción subjetiva sobre la calidad de la atención recibida y de las expectativas que encontró.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

Según su intervención del investigador fue observacional por que no habrá manipulación de variables.

Según la planificación de la medición de la variable de estudio es **prospectivo**, porque se registra la información según ocurran los fenómenos que se presenten en el momento de los hechos.

Según el número de mediciones de la variable por el período y secuencia del estudio es **transversal** por que las variables fue estudiadas en un solo período de tiempo.

Según el número de variables fue **descriptivo** por que se estudia una sola variable.

Nivel de investigación.

La presente investigación, corresponde al nivel descriptivo; porque tiene como propósito describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos,

comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; miden o evalúan determinados aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

3.2. Diseño de estudio

El diseño del estudio fue descriptivo, como se muestra a continuación:

nX..... O

Dónde:

Dónde:

n = muestra

X = variable principal

O = Observación

3.3. Población

Está constituida por 1, 310 usuario en la atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016, según la oficina de estadística Dirección Regional de Salud Huánuco.

Cuadro 01 Número de usuarios en los consultorios externos salud CARLOS SHOWING FERRARI en Huánuco, 2016.

Servicio	Nº DE CONSULTAS
Cirugía general	169
odontología	59
Planificación familiar	206
Materno perinatal	289
Medicina general	389
pediatría	198
Total	1310

3.3.1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Los usuarios que tengan asistencia permanente a los consultorios como cirugía general, odontología, planificación familiar, materno perinatal, medicina general, pediatría)
- Que cuenten con algún tipo de seguro integral de salud.
- Tengan disposición de participar en el estudio.
- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fluctuaron entre 17 y 60 años.
- Usuarios que solicitan atención de salud en la consulta externa
- Usuarios que hayan recibido dos o más atenciones en la consulta externa.
- Usuarios que deseen participar voluntariamente en el estudio.
- Usuarios que no presentan trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión: serán excluidos:

- Pacientes hospitalizados.
- Paciente adulto mayor frágil.
- No cumplan con el llenado de los instrumentos de recolección de datos en un 90%.
- Pacientes que rechacen el consentimiento informado que no quieran participar en el estudio.

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades sean menores de 17 y mayores de 60 años.
- Usuarios con menos de dos atenciones en la consulta externa.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios que presentan trastornos de salud mental.

3.3.2 . Ubicación de la población en espacio y tiempo

- ❖ . **Ubicación en el espacio:** el estudio se realizará en centro de salud Carlos Showing Ferrari ubicado en la (Av. Micaela Bastidas s/n esquina con Jr. Manco Cápac) en el distrito de Amarilis, Provincia Huánuco y departamento de Huánuco
- ❖ . **Ubicación en el tiempo:** este fue de acuerdo al tiempo de duración que se realizó desde Noviembre hasta abril del 2016.

3.4. Muestra y Muestreo

3.4.1. Unidad de análisis

Usuarios externos en los servicios de los consultorios externos

3.4.2. Unidad de muestreo

Usuarios externos en los servicios de los consultorios externos

3.4.3. Diseño muestral

Registros de atenciones en el HIS por consulta externa del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari en el año 2016.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Fórmula para tamaño muestral Finita o conocida

Dónde:

n= Tamaño de muestra.

p= Probabilidad de la aceptación

q= Probabilidad de desaciertos o fracasos.

N= Tamaño de la población

d= Valor de la probabilidad de error en el nivel de significación o error

Z1- ALFA = Nivel de confianza

1= Unidad

MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA O CONOCIDA		
0.05	d	Error o presición
1,310	N	POBLACIÓN
1.96	Z1-ALFA	NIVEL DE CONFIANZA
0.5	p	Probabilidad de éxito o tasa de prevalencia
0.5	q	Probabilidad de fracaso o de no prevalencia
0.1	e	Error o presición
1	1	Unidad
297.23	n	$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$ VARIABLES CATEGÓRICAS

Para el cálculo de esta muestra, hemos tomado el 95% de límite de confianza, luego, utilizando la tabla de áreas bajo la curva normal tipificada de 0 a Z1- ALFA, encontramos el valor (1.96).

$$n = \frac{(1310) * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1310 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Para el campo de variabilidad, estimamos el valor de p=0.5 probabilidad de aciertos y q=0.5 la probabilidad de desaciertos.

Entonces tenemos:

$$\begin{aligned} Z_{1-\alpha} &= 1.96 \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ d &= 0.05 \end{aligned}$$

3.4.4. Tamaño muestral

El tamaño muestra de la población es de 200 aplicando la formula respectivo por tal se trabajó con dicho número de población muestral.

3.4.5. Tipo de muestreo

La selección de la muestra se realizó mediante el muestreo probabilístico de abalanchamiento y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

3.5.Métodos e instrumentos utilizados en la investigación

Entre los instrumentos que se empleó s, tenemos lo siguiente:

Guía de entrevista sociodemográfica. (Anexo 01). Este instrumento consta de 8 ítems, clasificadas en 3 dimensiones (aspectos demográficos, aspectos sociales. Este instrumento será aplicado por un encuestador, previamente capacitado.

- Encuesta para determinar el Nivel Satisfacción del Usuario frente a la Calidad de Atención en Salud en los Consultorios Externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari. (Anexo 02). Consta con 13 reactivos divididas en 3 dimensiones: Satisfacción del usuario sobre la calidad humana de la atención en salud, satisfacción del usuario de la calidad técnica de la atención en salud, satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno de la atención en salud. Para la valoración de las respuestas se consideró los siguientes: excelente, bueno, regular, malo. Se designó a la misma un valor entre 1 y 4 puntos, correspondiendo el 1 a la significación negativa de la respuesta y el 4 a la significación positiva. De esta forma la escala de calificación de los ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11,12, 13) es como sigue:

- Excelente: 4 puntos
- Bueno: 3 puntos
- Regular: 2 puntos
- Malo: 1 punto

- Consentimiento informado. (Anexo 03). A través del cual Los usuarios externos, fueron informados por escrito acerca de los objetivos generales del proyecto y del protocolo de trabajo en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, los sujetos lo firmaron y/o refrendaron su huella digital. Se les entregó una copia y el investigador conto con otra para utilizarlo como documento legal si requiriere el caso.

3.5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Paralelamente a la prueba pre-piloto, que se explicó y se sometió todos los instrumento de recolección de datos del presente estudio, a un juicio de expertos; con el afán de realizar la validez de contenido de cada uno de ellos, para tratar de determinar hasta dónde los ítems de nuestros instrumentos son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que deseamos medir (satisfacción del usuario). Para lo cual se procedió de la siguiente manera:

Se seleccionó 07 jueces o expertos, los cuales contaron con las siguientes características (grado de doctor, ser docente del área de investigación o afines, profesionales de enfermería). Los cuales juzgaron la “bondad” de los ítems de los instrumento, en términos de la relevancia o congruencia de los reactivos con el universo de contenido,

la claridad en la redacción y la tendenciosidad o sesgo en la formulación de los ítems.

Cada experto recibió suficiente información escrita acerca del propósito del estudio; objetivos e hipótesis, Operacionalización de las variables entre otros. Asimismo, recibió una ficha de validación compuesta por dos tablas de apreciación (una específica para cada instrumento y otra general); en el cual se recogió la información de cada experto. Dicho documento contendrá las siguientes apreciación del experto en cada ítem, siendo esta mutuamente excluyente (Sí = aprobado y No = desaprobado).

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para estimar la confiabilidad de los instrumentos inferenciales de nuestro estudio, se realizó el siguiente procedimiento.

Confiabilidad por replicación de pruebas.

En primer lugar se realizó un pre-piloto para someter todos los instrumentos de recolección de datos a prueba en nuestro contexto e identificar principalmente dificultades de carácter ortográfico, palabras poco comprensibles, ambigüedad de las preguntas y el control del tiempo necesario para cada instrumento; esta pequeña pre-prueba se realizó en las inmediaciones del centro de salud Carlos Showing Ferrari, tomándose como muestra a 10 usuarios de los consultorios externos , los cuales no pertenecieron a la muestra definitiva.

A las dos semanas del pre-piloto, se realizó la prueba piloto propiamente dicha, con otra muestra seleccionada en la pre-prueba y

con los instrumentos ya corregidos (como resultado del pre-piloto y la validación de jueces); aplicándose nuevamente 2 de los instrumentos empleados en la primera prueba en la muestra ya mencionada, ya que los resultados de dichos instrumentos son inferenciales.

En suma, se analizó las valoraciones obtenidas en ambos momentos (pre-piloto y piloto) realizando una la confiabilidad por re aplicación de pruebas (Test - Retest). Esta consistió en administrar dos veces nuestros instrumentos (aunque modificado mínimamente de acuerdo con las correcciones realizadas en el pre-piloto y por el juicio de expertos) en un mismo grupo de sujetos, en un intervalo relativamente corto de tiempo (dos semanas). Correlacionaremos, estas dos distribuciones de puntajes.

Para obtener un coeficiente de correlación, se empleó la siguiente fórmula.

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Tomando como “X” los valores obtenidos en la primera aplicación y “Y” en la segunda.

Donde:

r	Coeficiente de correlación (Test-Retest)
N	Número de sujetos
$\sum XY$	Sumatoria del producto de cada valor de X por Y
$\sum X$	Suma total de los valores de X (primera aplicación).
$\sum Y$	Suma total de los valores de Y (segunda aplicación).
$\sum X^2$	Resultado de sumar los valores de X elevados al cuadrado.
$\sum Y^2$	Resultado de sumar los valores de Y elevados al cuadrado.
$(\sum X)^2$	Suma total de los valores de X, elevada al cuadrado.
$(\sum Y)^2$	Suma total de los valores de Y, elevada al cuadrado.

Los instrumentos utilizados en la investigación, están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

3.6.Procedimientos de recolección de datos

Autorización. Para obtener los permisos respectivos en la aplicación del trabajo del Medico jefe del centro de salud CARLOS SHOWING FERRARI.

Aplicación de instrumentos:

Para la recolección de datos, se capacitó a 3 encuestadores independientes, con estudios profesionales.

De acuerdo al cronograma de actividades, se procedió a la recopilación de datos (aplicación de los instrumentos), después de la aprobación del proyecto de investigación.

El primer contacto con la población en estudio, fue para iniciar la selección de la muestra de los usuarios de los consultorios externos participantes de nuestra investigación.

Durante el primer contacto con la muestra en estudio, se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética.

El llenado de los instrumentos de recolección de datos (Anexo 01, 02, 03), es decir, el registro de las respuestas a las preguntas que se formularon , se realizó en el momento mismo de la entrevista; para evitar que trate de confiar en su memoria, ni pretenda registrar la información al terminar la entrevista con el informante seleccionado.

3.7. Elaboración de los datos

- **Revisión de los datos.** Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizó; asimismo, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.
- **Codificación de los datos.** Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos.** Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- **Presentación de datos.** Se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

3.8. Análisis de los datos

Descriptivo: Se usó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio.

Inferencial Para demostrar la relación de las hipótesis del presente estudio, se realizó un análisis univariado a través de la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de Pearson.

En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor $p \leq 0,05$.

Y para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21 para Windows.

3.9. Aspectos éticos

La investigación involucró la participación directa de los usuarios externos asistentes a los consultorios externos de los diversos servicios del centro de salud CARLOS SHOWING FERRARI, siendo necesario su consentimiento para formar parte de la muestra de investigación el cual fue dado verbalmente explicándole el objetivo y razones por las cuales es necesario su colaboración. El consentimiento libre e informado, es la autorización autónoma y voluntaria de una persona, capaz de tomar decisiones, para la realización de una investigación, después de haber obtenido todas las informaciones necesarias al respecto de la naturaleza del estudio, riesgos, incomodidades y beneficios envueltos.

Para darle calidad a la investigación se tomó los siguientes aspectos como: **confidencialidad**, donde los participantes no tuvieron ningún perjuicio al formar parte de la población en estudio y no colocaron su nombre u otro dato de identidad de manera que la información obtenida fue lo más confiable y verídica.

Así mismo la difusión, donde los resultados de las pruebas de los participantes se hará conocer al personal que labora en el centro de salud CARLOS SHOWING FERRARI Además, el principio de **beneficencia**, que será considerado como una obligación moral de hacer en beneficio a los otros. Por último, la **justicia** que consiste en la virtud moral del reconocimiento que debemos dar a los derechos de los informantes. Esto es el trato equitativo y apropiado a cada uno de los participantes en la investigación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1. Características demográficas sobre la satisfacción del usuario frente con la calidad de atención en salud en el centro de salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, 2016.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	n= 200	
	nº	%
Edad intervalo		
19-35	93	46.5
36-52	70	35.0
53-69	32	16.0
70-86	5	2.5
Genero		
Masculino	49	24,5
Femenino	151	75,5
Procedencia		
Urbano	106	53,0
Rural	85	42,5
Urbano marginal	9	4,5
Total	200	100.00

Fuente: guía de entrevista demográficos

Edad	X	Mediana	Moda	D.E	Valor mínimo	Valor máximo
En años	40,33	38,0	22	14,842	19	78

Fuente. Guía de entrevista sociodemográfica.

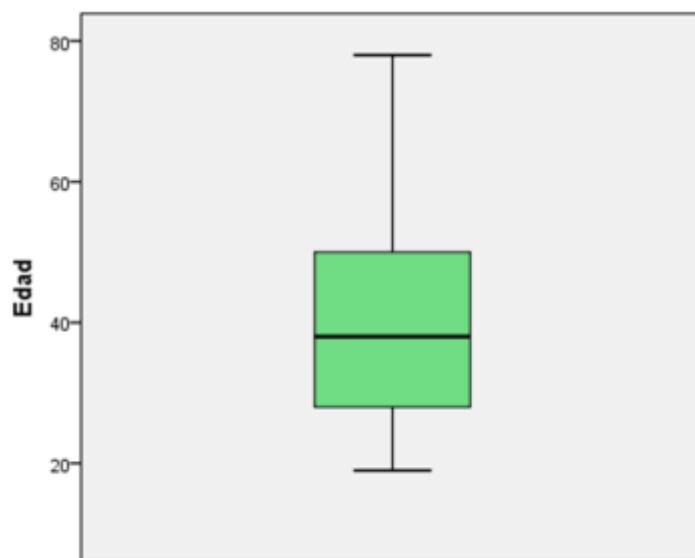


Figura 1 edad

Respecto a las edades de los usuarios de los consultorios externos de dicho estudio, se observa una mediana de 38 años (línea negra al dentro de la caja), muy próxima al promedio (40), que además muestra una mayor distribución entre los 30 a 50 años (caja verde).

TABLA 2. Características sociales sobre la satisfacción del usuario relacionado con la calidad de atención en salud en el centro de salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, 2016.

CARACTERÍSTICAS SOCIALES	n =200	
	Nº	%
Estado civil		
	60	30,0
Soltera(o)	87	43,5
Casada(o)	39	19,0
Conviviente	1	,5
Divorciada	13	6,5
Viuda (o)		
Grado de instrucción		
	73	36,5
Primaria completa	17	8,5
Primaria incompleta	51	25,5
Secundaria completa	12	6,0
Secundaria incompleta	31	15,5
Superior completo	15	7,5
Superior incompleto		
Sin estudios		
Ocupación		
Ama de casa	98	49,0
Comerciante	32	16,0
Empleada domestica	4	2,0
Trabajadora publica	33	16,5
Otro	33	16,5
Religión		
Evangélica	45	22,5
Católica	100	50,0
Testigo de Jehová	35	17,5
Mormón	10	5,0
Otros	10	5,0
TOTAL	200	100.00

Fuente: guía de entrevista social

Tabla 3. La satisfacción por la calidad humana por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Reactivos de la dimensión calidad humana	N=200					
	Satisfacción de nivel alto		Satisfacción de nivel medio		Satisfacción de nivel bajo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿En cuanto al respeto que le brindan durante su permanencia en el establecimiento de salud, usted se encuentra?	54	27,0	139	69,5	7	3,5
¿En cuánto a la explicación que le dieron sobre el examen que le realizaron, usted se encuentra?	34	17,0	161	80,5	5	2,5
¿En cuanto al trato amable y cortés que le brindaron durante la consulta médica, usted se encuentra?	39	19,5	152	76,0	9	4,5
¿En cuánto a la explicación que le brindó el personal que le atendió, usted se encuentra?	38	19,0	155	77,5	7	3,5
¿En cuanto al interés sobre su estado de salud que mostro el profesional que le atendió, usted se siente?	29	14,5	159	79,5	12	6,0
Total	200	100	200	100	200	100

Fuente. Escala de satisfacción de la calidad humana

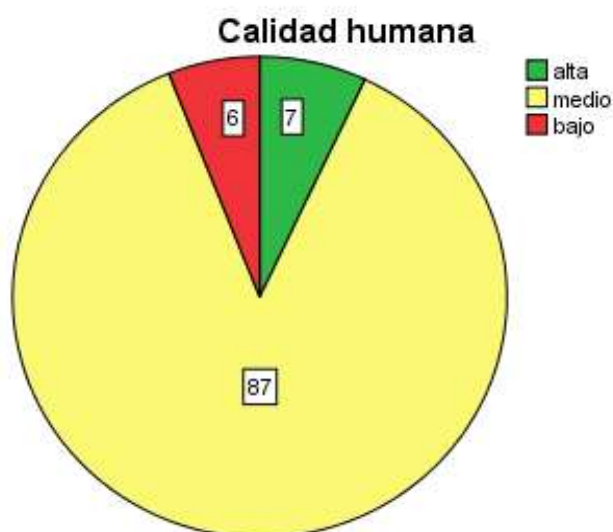
En la Tabla Nº 03 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión calidad humana, el 69,5% de los usuarios se encuentra en el nivel medio de satisfacción, el 27,0% se encuentra en el nivel alto y un 3,5 en el nivel bajo con respecto a la pregunta formulada **¿En cuanto al respeto que le brindan durante su permanencia en el establecimiento de salud, usted se encuentra?**. La siguiente pregunta **¿En cuanto al trato amable y cortés que le brindaron durante la consulta médica, usted se encuentra?**, los

resultados se dan en el nivel alto con el 19.5 %, el 76,0 % se encuentra en el nivel medio que refleja una clara ventaja en este nivel y con un 4.5 en el nivel bajo. Con esto refleja claramente el trato que brinda en las consultas médicas la insatisfacción con la atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari es de nivel medio tomando en cuenta algunas preguntas del cuestionario.

Tabla 4. La satisfacción por la calidad humana del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Calidad humana	N=200	
	N°	%
Satisfacción de nivel alto	14	7,0
Satisfacción de nivel medio	174	87,0
Satisfacción de nivel bajo	12	6,0
Total	200	100

Fuente. Cuestionario - Encuesta



En el Cuadro N° 04 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión de la calidad humana, el 87,0% de los usuarios externos encuentran satisfacción de nivel medio, el 7,0% satisfacción de nivel alto y el 6,0% satisfacción de nivel bajo y la insatisfecho con la atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Los altos valores encontrados en estos dos aspectos influyen negativamente en la satisfacción del usuario en la dimensión calidad humana; indican por un lado, que en cuanto a la permanencia en el establecimiento de salud arroja un resultado de 69,5 % en el nivel intermedio quiere decir que el usuario no se siente satisfecho por la atención y la permanencia en el centro de salud. En cuanto al trato amable a los usuarios se encontró un 76,0 % en el nivel medio esto quiere decir que el personal de salud como médico y/o enfermero(a) que no se encuentra correctamente capacitado en aspecto de atención al paciente por factores que pueden ser la falta de motivación y ético elemento esencial que además de proyectar una buena imagen social del personal, favorece la interacción entre los usuarios y el personal con la atención de salud en la consulta externa de este nosocomio; y, asimismo, nos muestra que existe “un reconocimiento a la privacidad e intimidad del paciente, a una confidencialidad de todo lo que hace referencia a su asistencia, del cuidado de unas ciertas normas encaminadas a proteger su pudor, y de una forma de comunicación y coparticipación en las decisiones que le competen, que son propias de cada ámbito social y cultural, aunque no por ello menos vinculantes en su obligatoriedad de ser respetadas en la consulta externa del centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Tabla 5. La satisfacción por la calidad técnica por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Reactivos de la dimensión calidad técnica	N=200					
	Satisfacción de nivel alto		Satisfacción de nivel medio		Satisfacción de nivel bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿En cuanto al tiempo que espero para ser atendido, usted se siente?	15	7,5	79	39,5	106	53,0
¿En cuánto a los exámenes que le realizaron durante la consulta médica, usted se siente?	25	12,5	162	81,0	13	6,5
¿Con los trámites que realizo para recibir la consulta, usted se siente?	34	17,0	121	60,5	45	22,5
¿En cuánto a la seguridad y confianza que le transmitió el personal de salud, usted se siente?	38	19,0	152	76,0	10	5,0
¿En cuanto al tiempo que duro su atención, usted se siente?	27	13,5	128	64,0	45	22,5
Total	200	100	200	100	200	100

Fuente. Cuestionario – Encuesta

En relación al tiempo de espera, este es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario y en las expectativas del prestador de servicios y que a su vez, es sinónimo de insatisfacción (). En el presente estudio el valor porcentual de satisfacción por el tiempo de espera alcanzó el 53,0%, el cual se encuentra en el nivel de satisfacción de nivel bajo en donde los indicadores que conforman la dimensión calidad técnica, es uno de los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron entre otros, los largos tiempos de espera. Seguido por los exámenes

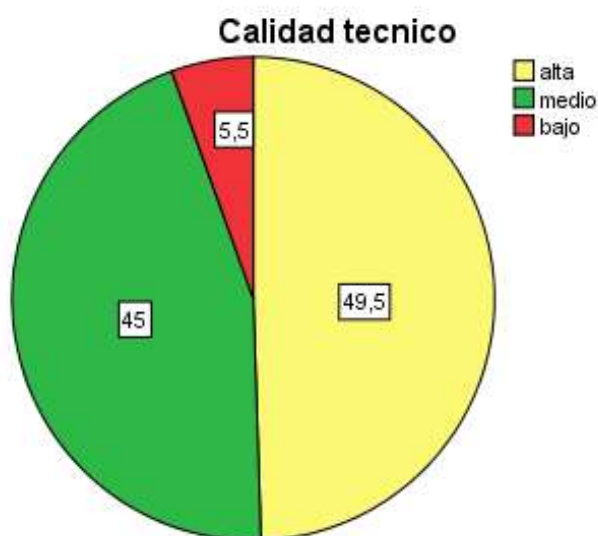
realizados durante la consulta que ubican en satisfacción de nivel medio con un 81.0 %. Personal de salud se ubica en satisfacción de nivel medio con 76,0 %.

Por los resultados mostrados en esta dimensión basados en la opinión del usuario, podemos afirmar que el usuario no estuvo satisfecho con los aspectos técnicos de la atención, es decir, que la mayoría de los usuario recibieron atención de salud en la consulta externa, no se sintieron satisfechos con la competencia técnica de los proveedores de la atención de salud y con la aplicación de las normas técnico-administrativas del servicio de la consulta externa. Así como para la asistencia a las citas posteriores para evaluar su restablecimiento o control de la salud del centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Tabla 6. La satisfacción por la calidad técnica del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Calidad técnica	N=200	
	N°	%
Satisfacción de nivel alto	99	49,5
Satisfacción de nivel medio	90	45,0
Satisfacción de nivel bajo	11	5,5
Total	200	100

Fuente. Cuestionario – Encuesta



En el Cuadro N° 06 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión Calidad técnica, el 49,5% de los usuarios externos se encuentra en la satisfacción de nivel alto, el 45,0% en satisfacción de nivel medio y el 5,5% en satisfacción de nivel bajo con la atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari.

Tabla 7. La satisfacción por la calidad del entorno por reactivos del usuario en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Reactivos de la dimensión calidad del entorno	N=200					
	Satisfacción de nivel alto		Satisfacción de nivel medio		Satisfacción de nivel bajo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿En cuánto a la comodidad de los ambientes del establecimiento de salud, usted se siente?	37	18,5	150	75,0	13	6,5
¿En cuánto a la privacidad durante la consulta, usted se siente?	28	14,0	157	78,5	15	7,5
¿En cuánto a la limpieza de establecimiento, usted se siente?	38	19,0	145	72,5	17	8,5
Total	200	100	200	100	200	100

Fuente. Cuestionario – Encuesta

En el Cuadro N° 07 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión Calidad del entorno , el 78,5% de los usuarios externos se encuentra en la satisfacción de nivel medio en cuanto a la privacidad durante la consulta externa, para analizar la satisfacción del usuario según la calidad de entorno, el Gráfico N° 07 nos muestra que los valores altos de satisfacción de nivel medio alcanzados en esta dimensión está influenciada muy positivamente por los ítems en el respeto a la privacidad del paciente durante la atención. Seguido de 75,0% en satisfacción de nivel medio en cuanto a la comodidad de los ambientes del establecimiento Implica un nivel básico de comodidad y por ultimo con 72,5% en satisfacción de nivel medio en cuanto a la limpieza del establecimiento de salud aspectos como la limpieza y orden de la sala de espera de los consultorios Implica un nivel básico de ambientación del centro de salud Carlos Showing Ferrari y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Tabla 8. La satisfacción por la calidad del entorno externo en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco, 2016.

Calidad del entorno	N=200	
	N°	%
Satisfacción de nivel alto	30	15,0
Satisfacción de nivel medio	151	75,5
Satisfacción de nivel bajo	19	9,5
Total	200	100

Fuente. Cuestionario - Encuesta



En el Cuadro N° 08 se puede observar que la satisfacción del usuario según la dimensión del calidad del entorno , el 75,5% de los usuarios externos se encuentra en el nivel medio, el 15,0% se encuentra en satisfacción de nivel alto y el, 9,5% se encuentra en satisfacción de nivel bajo con la atención de salud de la consulta externa en el centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 9 Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión humana en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016

Dimensión humana	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Alto	14	7,0	66,7	259,240	0,000
Medio	174	87,0	66,7		
Bajo	12	6.0	66,7		
Total	200	100,0			

Fuente. Cuestionario- encuesta -SPSS Statistics Base

Con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión humana de los usuarios en estudio, se evidenció que 87,0% percibieron una satisfacción media, es 7,0% satisfacción alta y el 6,0% satisfacción baja. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que el Nivel de satisfacción predominante es nivel media en la dimensión humana.

Tabla 10. Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión técnica en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016

Dimensión técnica	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Alto	99	49,5	66,7	70,330	0,000
Medio	90	45,0	66,7		
Bajo	11	5,5	66,7		
Total	200	100,0			

Fuente. Cuestionario- encuesta -SPSS Statistics Base

Con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión humana de los usuarios en estudio, se evidenció que 49,5% percibieron una satisfacción alto, es 45,0% satisfacción media y el 5,5% satisfacción baja. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que el Nivel de satisfacción es predominante el nivel Alto en la dimensión técnica.

Tabla 11 Distribución de frecuencias del Nivel de satisfacción en la dimensión del entorno en el centro de un centro de salud de Carlos Showing Ferrari -2016

Dimensión del entorno	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Alto	30	15,0	66,7	160,930	0,000
Medio	151	75,5	66,7		
Bajo	19	9,5	66,7		
Total	200	100,0			

Fuente. Cuestionario- encuesta -SPSS Statistics Base

Con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión humana de los usuarios en estudio, se evidenció que 75,5% percibieron una satisfacción medio, es 15,0% satisfacción media y el 9,5% satisfacción baja. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que el Nivel de satisfacción es predominante de nivel Alta en la dimensión del entorno.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La satisfacción, desde la perspectiva del usuario, representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios. Ofrece beneficios a un costo relativamente bajo, permite formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales⁽²⁷⁻³⁷⁾. Asimismo, es posible documentar diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, mediante el establecimiento de estándares, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

La relación médico paciente es el pilar sobre el que descansa el nivel de satisfacción de la atención médica ⁽³⁸⁾ la cual ha evolucionado desde sus orígenes en Hipócrates, donde predominaba una actitud paternalista con predominio de la beneficencia y no maleficencia, viene a ser en los últimos 30

años una relación centrada en el paciente, donde prevalece la autonomía ⁽⁴⁰⁾. El paciente es quien determina los estándares de calidad en los países desarrollados, estando presente esta demanda también en el ámbito de salud en Latinoamérica.

Si bien es cierto que hubo un grupo de pacientes que se encontró insatisfecho por eventos dependientes del sistema administrativo u organizacional (no médico) como la pérdida o confusión de historias clínicas y por un supuesto maltrato recibido por parte del personal técnico auxiliar de consultorio, éstos no han mostrado ser determinantes en la satisfacción del paciente ni en su percepción de la calidad de atención. A pesar de esto es importante la mejora del sistema administrativo así como la implementación del registro informático de historias clínicas; lo cual podría mejorar este aspecto.

CONCLUSIONES

Considerando los hallazgos en esta investigación, se presentan a continuación la siguiente conclusión:

En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari. Esta insatisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza y orden del consultorio, por el tiempo de espera de la atención y empatía percibida por el personal el centro de salud.

La mayoría de los usuarios juzga el centro de salud sobre la base de los servicios que recibe (la forma en que la tratan, lo que ven y oyen y lo que experimentan durante su visita). Por lo que es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal, sin importar su jerarquía o puesto, el ayudar a crear y mantener un ambiente donde los clientes se sientan bien venidos y que se les respeta.

La mayoría de los usuarios externos con respecto a la dimensión de la calidad Humana la atención de salud de la consulta externa del centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Son: Satisfacción de nivel alto con un (7.0 %), satisfacción intermedio con un (87 %) y Satisfacción de nivel bajo con un (6.0 %). Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal

de salud (que favorece la interacción entre los usuarios y el personal) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto mediano en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión calidad de atención de salud de la consulta externa. Los resultados relacionados son con respecto a la pregunta formulada ¿En cuanto al tiempo que espera para ser atendido, usted se siente? El resultado de un (53 %), como resultado satisfacción de nivel Bajo. El tiempo de espera tuvo un impacto muy negativo en esta dimensión.

Los usuarios con respecto a la dimensión de Calidad del entorno en la atención de salud de la consulta externa. Como resultado se dio un nivel medio con un (75.5 %), Satisfacción de nivel alto con un (15.0 %) y satisfacción de nivel bajo con un (9.5 %). la limpieza y orden del consultorio, y la limpieza de la sala de espera son los ítems que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

Si existe una correlación estadísticamente significativa entre satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del personal de salud.

RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones de éste trabajo de investigación, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

1. Se formule un Plan de Gestión de Mejoramiento de la Calidad fortaleciendo los aspectos relacionados con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
2. Se realicen trabajos comparativos entre los establecimiento de salud que conforman la Dirección de Salud.
3. Se realicen estudios cualitativos sobre la satisfacción del usuario para así poder comprender más a profundidad la realidad de los procesos que se desarrollan en la consulta externa del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
4. Desarrollar un programa de mejoramiento de los siguientes factores de **Satisfacción del usuario:**
 - a) • Empatía o atención individualizada del usuario.
 - b) • Sensibilización para disminuir el tiempo de espera.
 - c) • Presentación del personal de Salud y de las instalaciones físicas relacionadas al usuario y de la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima. Lima; 2008.
2. Ministerio de salud, Dirección general de salud. Satisfacción del usuario externo, congreso internacional de salud pública. Lima, Perú; 2006.
3. Chávez P, Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología hospital nacional de dos de mayo, Lima; 2006.
4. Ortiz E, Muñoz J, Lechuga M, Torres C. Consulta externa en instituciones de salud de hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Revista panamericana de salud pública volumen: 13. 4 p. 229 – 238.
5. Mero A, Andrade G, María Dolores. Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. Ecuador: universidad “Laica Eloy Alfaro de Manabí” facultad de enfermería; 2008.
6. Gibaja C. La reforma de Salud en el Perú. [internet]. [Consultado 2015 Ene 15]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/reforma-salud-peru-2013-2014/reforma-salud-peru-2013-20142.shtml>.
7. Castillo G. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico Esmil. [Diplomado en gerencia y calidad en servicios de salud]. Ecuador. la Universidad católica de Loja. Escuela de medicina; 2011.
8. Hamui L, García R, Hernández R, Ramírez F. Estudio de satisfacción con la atención médica. México; 2013.

9. Lobos A, Cardemil F, Loézar C, González V, Ortega A. Satisfacción con la atención médica de pacientes hospitalizados en un servicio clínico docente y en uno no docente. salud pública 2006. vol 16 (1): 16-25.
10. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. [internet]. [Consultado 2015 Enero 15]. disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=gtvxj_yoglyc&lpg=pa57&ots=ssvzmjyqzw&dq=calidad%20optimo%20de%20servicio%20de%20salud&hl=es&pg=pp1#v=onepage&q&f=false.
11. Net A, Suñol R. Fundación Avedis Donabedian. La calidad de la atención. [internet]. México: [consultado 2015 Febrero 06]. Disponible en: www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
12. Asunta G, Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. [Tesis grado magister en enfermería, Gestión en enfermería] Callao: Universidad nacional mayor de san marcos. Facultad de medicina humana; 2006.
13. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla [Optar título magíster de enfermería con énfasis en gerencia en salud]. Bogotá: Universidad nacional de Colombia; 2013.
14. Mero R, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud. [Optar el título de licenciado en ciencias de la enfermería]. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Facultad de enfermería; 2012.
15. Quiñones C, Solís L, Valencia Y. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el centro de salud independencia del hospital Luis Ablanque de la plata. Buena Aventura. Argentina; 2012.
16. Castillo G. Op,cit p 07.

17. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis de grado magister en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad nacional mayor de san marcos; 2007.
18. Asunta G, Huiza. Op.cit., p.12.
19. Chávez P, Ramos W. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital nacional dos de mayo. Universidad nacional mayor de san marcos; 2009.
20. Locke. teoría de los valores [internet] [consultado 2015 febrero 16] disponible en: <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-los-valores-el-modelo-de-locke.html>.
21. Locke. Op.cit., p.20
22. Donabedian A. Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de atención. Salud pública México. 1993; 35: 94 – 97.
23. Bigné E. Moline M. Sánchez J. Calidad y satisfacción en los servicios hospitalarios esenciales y periféricos. Área de comercialización e investigación de mercados. Facultad de ciencias jurídicas y económicas. universidad Jaume. España. 2010.
24. Otero J. Avedis donabedian y la calidad en salud. 2004.
25. Zeithman A. Bitner j. Marketing de servicio. 2da edición, editorial, Mc Graw-Hill interamericana. 2002.
26. Cronbach, lee j. Desarrolló la teoría de la generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas, 1971.
27. Pintado P, Egard A. Comportamiento organizacional gerencia y conducción del talento humano. Segunda edición editorial: instituto peruano de la ciencia y la cultura. Lima: 2007.

28. Reichheld, Frederick f. El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996. editorial norma. 2003.
29. Paganini J. La Relación entre estructura, proceso y resultado. Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria. Washington DC. OPS/OMS. 1993. [internet]. [Consultado 2015 Febrero 18]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2001000300005.
30. Ibíd. ,p.28.
31. Donabedian A. explorations in quality assessment and monitoring. Volumen 1: the definition of quality and aproches to its assesment. ann arbor, michigan: health administration press.
32. Donabedian A. continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud. sociedad mexicana de calidad de atención a la salud, Feb. 1995.
33. Bigné E, Moline M, Sánchez j. Op.cit., p. 22.
34. Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad 2011. [internet]. [Consultado 2015 Febrero 20]. Disponible en: www.minsa.gob.pe/dgsp/.../Sistema%20de%20Calidad%20Minsa.ppt.
35. Dueñas O. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. [internet]. [Consultado 2015 Febrero 20]. Disponible en: <http://www.seguridaddelpaciente.es/formacion/tutoriales/MS-C-CD1/contenidos/unidad2.1.html>.
36. Ministerio de salud. Op.cit., p. 32.
37. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Citado por: Coz R. Clin Urg.2005 p.14.
38. Susan, Gorry M “calidad de atención del servicio”. profesor asistente de la universidad de centervalley. año 2010.

39. Ortiz R, Muñoz S, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo. México panamericana de salud pública. 2010.Sep; 67: 75-80.
40. Ministerio de salud. Manual de estándares para hospitales e institutos especializados. dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de la calidad en salud. lima-Perú, 2003. p. 8.

ANEXOS

ANEXOS N° 01
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código

Fecha: /.../.../

N° 01

**GUIA DE ENTREVISTA DE LAS CRACTERISTICAS
SOCIODEMOGRAFICAS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Nivel Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios del centro de salud de Huánuco, 2016.

INSTRUCCIONES: Sr(a) le agradeceré a Ud. por su gentil muestra de colaboración al responder el siguiente cuestionario marcando con un aspa(x) la alternativa o las alternativas que a su juicio le parece ser la correcta y completando los espacios puntuados cuando corresponda.

GRACIAS.

I. CARACTERISTICAS DEMOGRAFICOS:

1. ¿Cuál es su edad?años
2. ¿Cuál es su género?
 - a. Masculino ()
 - b. Femenino ()
3. ¿Cuál es su procedencia?
 - a. Urbano ()
 - b. Rural ()
 - c. Urbano marginal ()

II. CARACTERISTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?
 - a. Soltera(o) ()
 - b. Casada(o) ()
 - c. Conviviente ()
 - d. Viuda (o) ()
 - e. Separada ()
5. ¿Cuál es su ocupación?
 - a. Ama de casa ()

- b. Comerciante ()
 - c. Empleada doméstica ()
 - d. Trabajadora público ()
 - e. Otro ()
- Especifique-----

6. ¿Cuál es su grado de instrucción:

- a. Primaria completa ()
- b. Primaria incompleta ()
- c. Secundaria completa ()
- d. Secundaria incompleta ()
- e. Superior incompleto ()
- f. Superior completo ()
- g. Sin estudios ()

7. ¿Cuál es su religión?

- a. Evangélica ()
- b. Católica ()
- c. Testigo de Jehová ()
- d. Mormón ()
- e. Otros ()

III. CARACTERISTICAS DE LA ATENCION :

8. ¿A qué consultorio va entrar?

- a. Materno perinatal ()
- b. Cirugía general ()
- c. Odontología ()
- d. Planificación familiar ()
- e. Medicina general ()
- f. Pediatría ()

Código

fecha...../...../.....

**ESCALA PARA DETERMINAR EL NIVEL SATISFACCION DEL USUARIO
FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD EN LOS
CONSUTORIOS EXTERNOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Nivel Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016

INSTRUCCIONES: Sr(a) le agradeceré a Ud. por su gentil muestra de colaboración al responder el siguiente cuestionario marcando con un aspa(x) la alternativa o las alternativas que a su juicio le parece ser la correcta. Será anónima.

GRACIAS.

1. Muy satisfecha
2. Satisfecha
3. Insatisfecha
4. Muy insatisfecha

Nº	REACTIVOS	1	2	3	4
I.SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCION EN SALUD.					
1	¿En cuanto a la permanencia en el establecimiento de salud, usted se encuentra?				
2	¿En cuanto a la explicación según dio el personal del centro de salud sobre el examen que le realizaron, usted se encuentra?				
3	¿En cuanto al trato amable y cortes que le brindaron durante la consulta médica, usted se encuentra?				
4	¿En cuanto a la explicación que le brindo el personal (docto y/o enfermero) del centro de salud que le atendió, usted se encuentra?				
5	¿En cuanto al interés sobre su estado de salud que mostró el profesional de salud (doctor y/o enfermero) que le atendió, usted se siente?				

II. SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CALIDAD TECNICA DE LA ATENCION EN SALUD				
6	¿En cuanto al tiempo que esperó para ser atendido, usted se siente?			
7	¿En cuanto al tiempo que duró su atención, usted se siente?			
8	¿Con los trámites de oficina que realizó para recibir la consulta, usted se siente?			
9	¿En cuanto a la seguridad y confianza que le transmitió el personal de salud, usted se siente?			
10	¿En cuanto a los exámenes que le realizaron durante la consulta médica, usted se siente?			
III.NIVEL SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCION EN SALUD				
11	¿En cuanto a la comodidad de los ambientes del establecimiento de salud, usted se siente?			
12	¿En cuanto a la limpieza de establecimiento, usted se siente?			
13	¿En cuanto a la privacidad durante la consulta, usted se siente?			

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO N° 02

Código ()

fecha...../...../.....

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

Nivel Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco, 2016.

- **Investigadora.**

Alumna Cuenca Ordoñez Lizbeth Melissa, de la escuela académica profesional de enfermería de la universidad de Huánuco

- **Introducción / Propósito.**

El interés de la calidad de los servicios tiene su origen en el descontento expresado por los usuarios externos en el servicio de salud, donde también se quiere disminuir la demanda de atención de salud de los diferentes servicios de los consultorios externos. En este contexto, las instituciones de salud han planteado estrategias nacionales que pretenden el rescate de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario.

Esto debido a la magnitud de las fallas de la calidad percibida por los pacientes, revelado en diferentes estudios de investigación de orden internacional, nacional y local.

- **Participación.**

Participaran los usuarios de los servicios de los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari.

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista sociodemográfica y dos escalas. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los derechos de los usuarios de los consultorios externos.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Si usted tuviera dudas puede comunicarse al celular: 953564552 o Escribir al Email: Bechi_2590@hotmail.com.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable de la investigación**

Nombre y firma el participante:

Nombre del
Participante.....

Fecha ____/____/____

FIRMA.....

Firma del responsable de la
investigación.....

Fecha ____/____/____

**UDH**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Huánuco, 20 de Junio del 2016

OFICIO MÚLT. - N° 12.- 2016-D/EAP - ENF - UDH

Dr.

Victor. Sotelo Rodríguez

DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD CARLOS SHOWING FERRARI

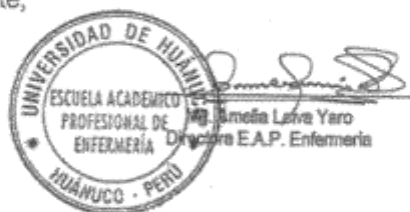
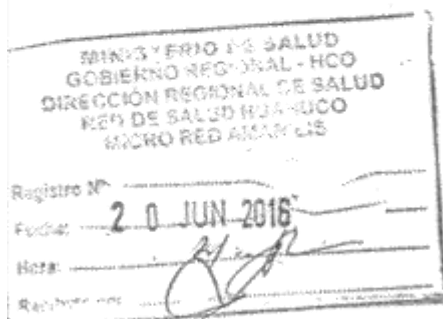
Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna LIZBETH MELISSA CUENCA ORDOÑEZ de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE CARLOS SHOWING FERRARI, HUÁNUCO", por lo que solicito autorización del campo clínico para aplicar la recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra a todos los usuarios.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a Usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Jr. Hermilio Valdizán N° 871 - Jr. Progreso N° 650 - Teléfono La Esperanza: (062) 518452 - (062) 515151 Anexo 331
Telefax: 062 513154 - E-mail: ud.ccv@terra.com.pe

HUÁNUCO - PERÚ

ANEXO N° 03: MATRIZ DE BASE DE DATOS DE MUESTRA DE ESTUDIO

MUESTRA	cararteristicas . Sociodemografico									dimension . Calidad humana					total	dimension calidad tecnico										total		dimension del entorno				total		sumatotal	sco
	1	Edad	cod	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4		5	D1	dco	6	7	8	9	10	D2	dco			11	12	13	D3				
1	70		3	1	3	2	1	2	1	5	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	4	2		23	2			
2	77		4	1	1	1	1	5	2	5	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	6	2		35	2			
3	63		3	1	1	5	1	1	2	5	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3		15	3			
4	50		2	2	2	3	5	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	3	3		23	2			
5	31		1	1	1	2	5	5	2	5	2	1	2	2	1	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2		25	2			
6	36		1	1	1	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	5	3	1	3	1	5	2		16	3			
7	48		2	1	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	7	1		28	2			
8	28		1	1	3	2	1	3	2	5	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	6	2		21	3			
9	42		2	1	2	2	2	3	1	5	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	3	3		18	3			
10	30		1	1	1	1	2	6	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	3	3	2	8	2		29	2			
11	55		2	1	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3		13	3			
12	54		2	2	1	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2		26	2			
13	31		1	1	1	3	1	3	3	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2		21	3			
14	22		1	2	1	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	7	1		29	2			
15	61		3	1	1	2	1	1	3	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	3	2	1	4	7	1		17	3			
16	26		1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	9	2	1	1	1	3	3		17	3			
17	45		2	1	2	1	1	4	2	5	3	2	2	2	2	11	1	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2		28	2			
18	35		1	1	2	3	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2		27	2			
19	51		2	1	1	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2		26	2			
20	49		2	1	2	3	1	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	7	1		28	2			

21	73	3	1	2	5	1	7	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
22	32	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
23	24	1	1	1	2	1	4	1	5	2	3	3	3	3	14	1	3	3	2	2	3	13	1	2	2	3	7	1	34	2
24	69	3	1	2	5	1	7	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	3	7	1	25	2
25	21	1	1	2	1	5	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
26	22	1	1	1	3	1	4	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	7	1	28	2
27	32	1	1	2	6	2	5	2	5	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	3	3	15	3
28	54	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	2	3	3	1	1	1	9	2	1	1	1	3	3	19	3
29	27	1	1	1	3	5	3	1	5	2	2	3	2	3	12	1	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	31	2
30	78	4	1	1	2	1	3	2	5	1	1	1	2	2	7	2	3	1	2	3	2	11	1	1	1	1	3	3	21	3
31	22	2	1	2	1	1	4	1	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	6	2	24	2
32	45	2	1	1	2	1	4	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
33	46	2	2	2	3	4	3	2	5	1	1	1	1	1	5	3	2	2	2	3	3	12	1	3	1	2	6	2	23	2
34	25	1	1	2	3	1	6	2	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	3	1	1	7	2	1	1	1	3	3	15	3
35	29	1	1	1	3	1	5	2	1	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	3	13	1	2	2	2	6	2	29	2
36	69	3	1	1	5	1	4	2	5	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
37	20	1	1	2	1	4	3	2	7	2	2	2	2	3	11	1	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	29	2
38	43	2	1	2	2	1	3	2	5	1	1	2	1	2	7	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	6	2	20	3
39	35	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
40	19	1	1	2	6	5	6	1	1	1	1	1	1	3	7	2	2	1	1	1	1	6	2	1	2	2	5	2	18	3
41	26	1	1	1	5	4	2	4	1	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
42	24	1	1	2	3	1	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
43	46	2	1	3	2	1	5	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
44	24	1	1	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
45	30	1	1	1	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
46	22	1	1	1	1	5	6	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
47	58	3	1	1	4	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	27	2

48	29	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	27	2
49	34	1	2	3	1	5	5	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
50	38	2	1	2	2	1	3	1	5	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
51	20	1	1	1	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
52	22	1	1	1	3	5	5	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
53	45	2	2	1	2	5	1	1	5	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	7	1	28	2
54	28	1	2	2	1	5	3	2	5	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	27	2
55	24	1	1	1	1	3	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
56	44	1	1	2	1	7	2	5	1	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	25	2
57	51	2	1	1	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
58	60	3	2	2	2	5	1	1	5	2	2	2	1	2	9	2	3	3	2	1	1	10	2	2	2	2	6	2	25	2
59	50	2	2	2	2	5	1	2	5	1	2	1	2	2	8	2	3	3	3	2	2	13	1	1	2	1	4	2	25	2
60	35	1	1	3	1	4	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
61	42	2	1	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
62	40	2	1	3	2	1	4	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	3	15	1	3	2	2	7	1	32	2
63	35	1	1	1	2	1	3	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
64	36	1	1	1	2	2	3	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
65	65	3	1	2	2	1	7	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
66	78	3	1	1	5	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
67	49	2	2	2	2	4	3	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	6	2	21	3
68	48	2	1	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
69	38	2	1	1	2	5	5	2	5	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
70	73	4	1	2	2	1	2	2	5	2	2	2	3	2	11	1	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	29	2
71	50	3	1	2	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	3	7	1	30	2
72	63	3	1	1	2	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
73	38	2	1	1	1	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
74	43	2	1	1	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	27	2

75	23	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	27	2
76	41	2	2	1	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
77	24	1	2	1	1	4	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
78	25	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	7	1	29	2
79	60	3	2	2	2	5	1	1	5	2	1	2	2	2	9	2	3	3	2	2	2	12	1	2	1	2	5	2	26	2
80	33	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	1	2	2	9	2	3	3	3	2	2	13	1	2	1	2	5	2	27	2
81	37	2	1	1	3	4	1	2	5	2	2	2	2	1	9	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	27	2
82	48	2	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	3	14	1	2	2	2	6	2	30	2
83	28	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	9	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	27	2
84	57	3	1	2	5	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
85	50	3	2	2	2	2	3	4	5	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	30	2
86	33	1	1	1	3	4	3	2	1	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	23	2
87	25	1	1	2	1	4	3	2	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
88	22	1	2	1	1	4	5	2	3	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
89	20	1	1	2	1	1	4	2	4	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
90	46	2	1	1	2	1	6	1	5	1	2	1	2	2	8	2	3	3	3	3	3	15	1	2	3	2	7	2	30	2
91	30	1	1	1	3	1	3	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
92	28	1	1	1	1	4	6	2	4	1	2	1	2	2	8	2	3	3	2	2	2	12	1	1	2	2	5	2	25	2
93	35	1	2	2	3	4	6	2	5	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
94	40	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	1	2	2	5	2	26	2
95	53	3	2	2	2	2	3	1	5	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	24	2
96	26	1	1	2	1	4	6	1	4	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
97	47	2	1	1	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	1	1	2	2	9	2	1	2	1	4	2	23	2
98	19	1	2	1	1	1	5	2	3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
99	31	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	7	2	3	2	2	2	2	11	1	1	2	1	4	2	22	2
100	55	3	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	1	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
101	65	3	1	1	5	1	1	1	5	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	5	2	26	2

102	56	3	1	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
103	36	2	1	1	3	1	3	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
104	23	1	1	2	1	1	3	2	4	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
105	19	1	1	1	1	4	3	1	3	2	2	2	2	2	10	2	3	2	1	2	2	10	2	1	2	2	5	2	25	2
106	34	1	2	1	2	4	6	2	1	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	24	2
107	36	2	2	1	1	4	6	1	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	6	2	27	2
108	25	1	2	2	1	4	6	2	3	2	1	2	2	2	9	2	3	1	2	2	2	10	2	2	2	2	6		25	2
109	22	1	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	28	2
110	67	3	2	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	3	12	1	2	1	2	5	2	27	2
111	61	3	1	1	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
112	48	2	2	2	2	2	3	2	5	1	2	2	2	1	8	2	3	2	3	2	3	13	1	2	1	2	5	2	26	2
113	44	2	1	1	2	1	3	2	5	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	28	2
114	29	1	1	2	2	4	6	2	1	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
115	43	2	2	2	2	2	3	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
116	24	1	2	1	3	1	5	2	1	1	2	2	1	2	8	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	26	2
117	48	2	1	1	2	2	3	2	5	1	1	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	3	7	1	26	2
118	33	1	1	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
119	22	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	25	2
120	29	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
121	20	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
122	45	2	1	2	2	1	3	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	27	2
123	50	2	2	2	2	1	1	2	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
124	52	2	2	2	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
125	45	2	1	2	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
126	46	2	1	1	2	2	3	1	5	1	2	1	2	2	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	1	2	5	2	24	2
127	56	3	1	1	2	1	3	2	5	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	3	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
128	58	3	1	2	2	1	3	2	5	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	24	2

129	37	2	2	1	3	4	6	2	1	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	2	3	2	7	2	29	2
130	24	1	2	2	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	10	2	3	2	1	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
131	22	1	2	1	3	1	5	2	1	1	2	1	2	2	8	2	3	2	1	2	2	10	2	2	3	2	7	1	25	2
132	19	1	1	2	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	6	2	27	2
133	60	3	1	1	2	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
134	56	3	1	2	2	1	1	2	5	1	2	2	1	2	8	2	3	3	2	2	2	12	1	2	1	2	5	2	25	2
135	57	3	1	1	2	1	3	2	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	6	2	24	2
136	39	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	5	2	23	2
137	50	2	2	1	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	2	8	2	2	2	3	7	1	25	2
138	46	2	2	2	2	4	6	2	5	2	1	2	2	3	10	2	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	6	2	24	2
139	39	2	1	1	3	4	6	2	1	1	2	2	1	2	8	2	3	2	1	2	1	9	2	3	2	1	6	2	23	2
140	43	2	1	2	2	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	1	2	9	2	1	2	2	5	2	24	2
141	31	1	1	1	2	5	5	2	5	2	1	2	2	1	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	25	2
142	36	1	1	1	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	5	3	1	3	1	5	2	16	3
143	48	2	1	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	7	1	28	2
144	28	1	1	3	2	1	3	2	5	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	6	2	21	3
145	42	2	1	2	2	2	3	1	5	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	3	3	18	3
146	30	1	1	1	1	2	6	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	3	3	2	8	2	29	2
147	55	2	1	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	13	3
148	54	2	2	1	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
149	31	1	1	1	3	1	3	3	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	21	3
150	22	1	2	1	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	7	1	29	2
151	20	1	1	1	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	28	2
152	22	1	1	1	3	5	5	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
153	45	2	2	1	2	5	1	1	5	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	7	1	28	2
154	28	1	2	2	1	5	3	2	5	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	27	2
155	24	1	1	1	1	3	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2

156	44	1	1	2	1	7	2	5	1	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	25	2	
157	51	2	1	1	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2	
158	60	3	2	2	2	5	1	1	5	2	2	2	1	2	9	2	3	3	2	1	1	10	2	2	2	6	2	25	2	
159	50	2	2	2	2	5	1	2	5	1	2	1	2	2	8	2	3	3	3	2	2	13	1	1	2	1	4	2	25	2
160	35	1	1	3	1	4	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
161	42	2	1	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	29	2
162	38	2	1	1	2	5	5	2	5	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	26	2
163	73	4	1	2	2	1	2	2	5	2	2	2	3	2	11	1	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	6	2	29	2
164	50	3	1	2	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	2	13	1	2	2	3	7	1	30	2
165	63	3	1	1	2	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
166	38	2	1	1	1	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
167	43	2	1	1	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	27	2
168	23	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	7	1	27	2
169	41	2	2	1	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
170	24	1	2	1	1	4	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
171	25	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	7	1	29	2
172	60	3	2	2	2	5	1	1	5	2	1	2	2	2	9	2	3	3	2	2	2	12	1	2	1	2	5	2	26	2
173	33	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	1	2	2	9	2	3	3	3	2	2	13	1	2	1	2	5	2	27	2
174	48	2	2	2	2	2	3	2	5	1	2	2	2	1	8	2	3	2	3	2	3	13	1	2	1	2	5	2	26	2
175	44	2	1	1	2	1	3	2	5	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	28	2
176	28	1	1	2	2	4	6	2	1	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	25	2
177	31	1	1	2	6	2	5	2	5	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	3	3	15	3
178	55	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	2	3	3	1	1	1	9	2	1	1	1	3	3	19	3
179	25	1	1	1	3	5	3	1	5	2	2	3	2	3	12	1	3	3	3	2	2	13	1	2	2	2	6	2	31	2
180	77	4	1	1	2	1	3	2	5	1	1	1	2	2	7	2	3	1	2	3	2	11	1	1	1	1	3	3	21	3
181	31	1	1	1	1	2	6	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	3	3	2	8	2	29	2
182	55	2	1	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	13	3

183	53	2	2	1	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2	
184	31	1	1	1	3	1	3	3	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	21	3
185	23	1	2	1	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	7	1	29	2
186	60	3	1	1	2	1	1	3	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	5	3	2	1	4	7	1	17	3	
187	23	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	9	2	1	1	1	3	3	17	3
188	44	2	1	2	2	1	3	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	1	2	9	2	1	2	2	5	2	24	2
189	32	1	1	1	2	5	5	2	5	2	1	2	2	1	8	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	2	25	2
190	34	1	1	1	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	5	3	1	3	1	5	2	16	3	
191	49	2	1	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	7	1	28	2
192	28	1	1	3	2	1	3	2	5	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	6	2	21	3
193	45	2	1	2	2	2	3	1	5	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	3	3	18	3
194	30	1	1	1	1	2	6	2	5	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	11	1	3	3	2	8	2	29	2
195	57	2	1	1	2	5	1	2	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	13	3	
196	54	2	2	1	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	2	26	2
197	32	1	1	1	3	1	3	3	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	21	3
198	22	1	2	1	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	10	2	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	7	1	29	2
199	20	1	1	1	1	1	5	2	5	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	6	2	35	2
200	64	3	1	1	5	1	1	2	5	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	15	3	

ANEXO N° 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nivel satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios del centro de salud de Huánuco, 2016

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología	Técnicas
Objetivo general Determinar el Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016	Hipótesis descriptiva H1 Hi: El nivel de satisfacción del usuario frente la calidad de atención de salud en la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel alto. Ha: El nivel de satisfacción del usuario frente la calidad de atención de salud en la consulta externa en el	Variable única Nivel de Satisfacción del usuario	• Satisfacción sobre la calidad humana - Respeto - Explicación - Trato - Interés • Satisfacción técnica - Tiempo - Tramites - Seguridad - Exámenes • Satisfacción del entorno - Comodidad - Limpieza - Privacidad	• Ámbito de estudio: Centro de salud CARLOS SHOWING FERRARI Huánuco. • Población: Usuario que asisten a los consultorios externos del centro de salud CARLOS SHOWING FERRARI Huánuco. • Muestra : Usuarios que acuden al consultorio externo del	▪ Técnica - Encuesta ▪ Instrumento -Cuestionario

Objetivos específicos • identificar las características socio demográficas de la muestra en estudio. • Conocer el nivel satisfacción del usuario en estudio. • Identificar la calidad de atención de salud en los consultorios externos. • Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de salud.	centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel medio. H0: El nivel de satisfacción del usuario frente la calidad de atención de salud en la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari en Huánuco es de nivel bajo. Dimensión del entorno de la calidad de atención de salud en la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari es de nivel alto/medio/bajo.			centro de salud Carlos Showing Ferrari. • Tipo de investigación: Descriptivo Prospectivo Transversal • Diseño : Descriptivo simple. nX..... O	
---	--	--	--	---	--