



ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD MENCIÓN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS 2016

AUTORA : MARÍA DEL ROSARIO PALACIOS ZEVALLOS
ASESORA : MG. LUZ ANGULO QUISPE

HUÁNUCO – PERÚ

2017



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

JEFA DE LA UNIDAD DE POST GRADO- FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD

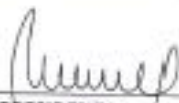
En la ciudad Universitaria la Esperanza, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco, a los diecinueve días del mes de mayo del año dos mil diecisiete, siendo las 17⁰⁰ horas, los Jurados, docentes en la Universidad de Huánuco, Dra. Liliana Rodríguez Acosta, Presidenta, Mg. Edith Jara Claudio, Secretaria, y Mg. Maricela Marcelo Armas, Vocal respectivamente; nombrados mediante Resolución Nº 117-2017-D-EPG-UDH, de fecha cuatro de mayo del año dos mil diecisiete y la aspirante al Grado Académico de Magister, Bach. María del Rosario PALACIOS ZEVALLOS.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, la Presidenta del jurado invitó a la graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis intitulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS 2016"; para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de la Salud, mención: Salud Pública y Docencia Universitaria.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 18 y cualitativo de Muy bueno (Art. 54).

Siendo las 19 horas del día 19 del mes de Mayo del año 2017, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



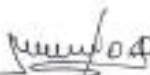
PRESIDENTA

Dra. Liliana Rodríguez Acosta



SECRETARIA

Mg. Edith Jara Claudio



VOCAL

Mg. Maricela Marcelo Armas

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
1. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	8
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Trascendencia teórica, técnica o práctica y académica	14
1.4. Antecedentes inmediatos	15
1.5. Objetivos	21
2. REFERENCIA TEORICA Y CONCEPTUAL	
2.1. Antecedentes históricos	23
2.2. Aspectos conceptuales	24
2.3. Teoría científica que sustenta	35
2.4. Definición operacional	37
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1. Método y nivel de investigación	38
3.2. Sistema de hipótesis, variables y esquema de diseño	38
3.3. Cobertura del estudio	40
3.4. Técnicas e instrumentos	44
4. RESULTADOS	
4.1. Análisis descriptivo	48
4.2. Análisis inferencial	60
5. DISCUSION DE RESULTADOS	
5.1. Verificación o contrastación de hipótesis	67
5.2. Nuevos planteamientos	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	72

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a la memoria de mis queridos padres, Fiorella mi adorada hija por ser el motivo de mi superación, a Francisco mi esposo, por su apoyo y comprensión, Julia, Irma, Judit, Ada mis hermanas incondicionales y presentes en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento infinito a los que contribuyeron a este esfuerzo:

- A Divino Hacedor por guiar mis pasos
- A la Universidad de Huánuco, por brindarme las enseñanzas para lograr el grado Académico.
- A mi asesora Mg. Luz Angulo Quispe, por el apoyo desinteresado que me brindó para la ejecución de mi tesis. A los docentes de la Maestría en Ciencias de la salud por sus valiosas enseñanzas, por su esfuerzo en compartir experiencias.

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa.

MÉTODOS: Se llevó a cabo un estudio de tipo observacional, transversal y prospectivo, con 368 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima, 2016. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario Servqual. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi Cuadrado.

RESULTADOS: En general, el 56,3% (207 usuarios) se sintieron insatisfechos. Asimismo, hubo predominio de aquellos usuarios externos con insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta; y en cambio, hubo predominio de satisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, todas con significancia estadística ($P \leq 0,05$).

CONCLUSIONES: Existió predominio de insatisfacción en los usuarios externos, por lo que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra por debajo del nivel esperado.

Palabras clave: *satisfacción, calidad de atención, consulta externa, usuario externo.*

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the level of satisfaction of the external user and the relationship with the quality of care of the external consultation service.

METHODS: A cross-sectional, prospective observational study was carried out with 368 external users of the National Institute of Neurological Sciences - Lima, 2016. Data collection was performed using the Servqual questionnaire. For the inferential analysis of the results, the Chi Square Test.

RESULTS: In general, 56.3% (207 users) felt dissatisfied. Likewise, there was a predominance of those external users with dissatisfaction in the dimensions of reliability and responsiveness; And, on the other hand, there was a predominance of satisfaction in safety dimensions and tangible aspects, all with statistical significance ($P \leq 0.05$).

CONCLUSIONS: There was a predominance of dissatisfaction in external users, so the quality that is provided in the National Institute of Neurological Sciences is below the expected level.

Keywords: *Satisfaction, quality of care, external consultation, external user.*

PRESENTACION

La valoración de la calidad posee la finalidad de concebir la extensión y distribución de la calidad y su afectación debido a la caracterización de la comunidad, de la institución, del trabajador de salud y del usuario externo (1).

Asimismo, la apreciación de la calidad sentida por los pacientes es un objetivo importante de la valoración en los establecimientos de salud y se sugiere su ejecución, no solo debido al proceso mismo, sino más bien por su acentuada pertinencia en la mejora continua (2).

En toda evaluación de la calidad de las instituciones de salud, es precisa la medición del nivel de satisfacción del usuario externo, a través de la discrepancia objetiva entre la expectativa y la percepción (3).

Además, Fitzpatrick mencionado en Caminal informa que “Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, hay labores que manifiestan que el gusto es un buen predictor del desempeño del procedimiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es una herramienta útil para evaluar las consultas y los modelos de información, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención. Y, en tercer lugar, la acuerdo del paciente puede manejar metódicamente para optimizar la estructura de los servicios a aprovisionar” (4).

En lo que respecta a la medida de la satisfacción del usuario externo nombramos algunos cuestionarios tales como: El modelo SERVPERF de Croning y Taylor, cimentado solamente en el desempeño del personal de salud en la dotación

de servicios (5). También evidenciamos el instrumento llamado PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad según Usuarios de Servicios de Salud que trata de establecer el impacto del Programa en la calidad apreciada según la extensión de las preguntas calificadas (6). Otro instrumento de evaluación y la que consideramos en nuestra investigación recae en el modelo de las discrepancias por Parasuraman, Zeithaml y Berry que pensaron el cuestionario SERVQUAL; que plantea que el contraste entre las expectativas en los pacientes y sus percepciones relacionado al servicio acogido forman una medición de la calidad de prestación orientándose en el campo asistencial (7).

La calidad se registra claramente como un valor en la cultura organizacional de los servicios de salud, es por ello que se presentan pruebas objetivas de mejoras en la atención, que son valoradas con satisfacción por todos los involucrados, de allí emerge la importancia de llevar a cabo el estudio para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención en consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016.

Por tal motivo, este estudio se estableció en cinco capítulos. En el primero incluye el problema, la formulación del problema, la justificación, los antecedentes y los objetivos.

El segundo capítulo lo conforma el marco teórico, el cual incluye los antecedentes históricos, los aspectos conceptuales, las bases teóricas para el sustento del problema y las definiciones operacionales.

En el tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: método y nivel de investigación, sistema de hipótesis y variables, técnicas e instrumentos y la cobertura de la investigación.

Del mismo modo, en el cuarto capítulo se muestran los resultados de la investigación, compuestos por los resultados descriptivos y los resultados inferenciales.

Por último, en el quinto capítulo se presenta la discusión de los resultados. Posteriormente se indican las conclusiones y las recomendaciones. También se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es un Establecimiento de salud considerada en la categorización III-2 nivel 3 complejidad 8, con más de trescientos años de antigüedad, que busca la recuperación neurológica y neuroquirúrgica de los usuarios externos a nivel nacional.

Desde el 31 de enero de 1975 con DS N°0315-75-SA el Hospital Santo Toribio de Mogrovejo pertenece al Ministerio de Salud.

La denominación a Instituto, como órgano especializado de III nivel de atención en salud cambia el 09 de enero del 2006 con DS N° 023-2005/SA, donde se aprueba el reglamento de organización y funciones del Ministerio de Salud. Dentro de su estructura orgánica, contempla la denominación de Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas funciona el departamento de Atención de Servicios al paciente (servicio de consultorio externo) que atiende a pacientes que acuden a la consulta externa por primera vez (nuevo) y continuadores, teniendo a su cargo a profesionales médicos sub especialidades como: neurólogos, neurocirujanos, neurotorrino, neuroftalmólogos, cardiólogo, endocrinólogo, médico internista.

En el 2015 se realizaron un total de 97280 consultas externas, de estas 8782 se realizaron durante el mes de Octubre 2015.

Desde junio del 2001, la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tiene como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional.

En el Instituto se ha implementado este sistema orientado a tener resultados para la mejora de la calidad de atención en sus servicios de salud, siendo la satisfacción del usuario externo uno de los indicadores de desempeño laboral en el departamento de Atención de servicio al paciente

Actualmente en el Departamento de Atención de Servicio al paciente del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se desconoce el nivel de satisfacción del usuario externo. La información obtenida nos permitirá identificar usuarios insatisfechos con la atención recibida durante la atención y las causas que conllevan a una insatisfacción, con la finalidad de minimizar los daños a la organización y buscar los mejores indicadores de calidad en la atención.

La investigación de la calidad del servicio en salud corresponde a una inquietud vigente en todo el mundo, es más instituciones internacionales en salud como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, la califican como un tema principal en sus notas de labor (8).

En el mismo sentido, la satisfacción del usuario externo pertenece a un temario de vital importancia en la totalidad de los involucrados en salud, debido a que nos expresa las percepciones objetivas de nuestros pacientes

con el cuidado acogida del personal de salud, generando resultados en el desempeño dentro de las instituciones de la salud.

La satisfacción del paciente acata más a la funcionalidad del servicio. Es decir, a elementos tangibles e intangibles; mientras que la calidad apreciada registra a una valoración global y es oportuno debido a que admite la toma de decisiones de gerencia y determina la atención (9)

La calidad de los servicios de salud es Política de Estado incluida como uno de los Lineamientos de Política de salud, el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas inmerso en este tema cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado como uno de sus componentes Información para la calidad con instrumentos de medición y mecanismos de atención al usuario, a través de la Plataforma de Atención al ciudadano, donde se reciben las opiniones de los usuarios que acuden al Instituto.

Por otra parte, actualmente en el sistema de salud se vienen identificado debilidades en el ámbito administrativo, que luego se refleja en quejas, reclamos, problemas mediáticos que conllevan a la interpretación de una deficiente percepción de la calidad por parte de los usuarios externos, a ello se suma la creación de entidades supervisoras y fiscalizadoras que tienen bajo su reglamento normativas sancionadoras que ponen en riesgo la situación actual de las entidades prestadoras de salud. El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas IPRESS del tercer nivel de complejidad no está ajeno a ello, a través de la Plataforma de atención al usuario recibe reclamos que demandan mejorar los procesos de atención en las diferentes unidades prestacionales de salud UPSS citamos algunos de ellos demoras

en la atención, accesibilidad de citas prolongadas, trato descortés, colas en los diferentes procesos, desabastecimientos de medicamentos, son las causas más frecuentes en los reclamos que demandan los usuarios, existe creciente interés en la gestión por evaluar la calidad de los servicios que se brinda desde la percepción de los usuarios que acuden a la consulta externa aplicando herramientas de evaluación que permitirán luego implementar acciones de mejora.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

a. PROBLEMA GENERAL:

Se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016?

b. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016?

1.3 TRASCENDENCIA TEÓRICA, TÉCNICA Y ACADÉMICA

La evaluación de la calidad de la atención bajo la perspectiva del paciente es cada vez más frecuente. Mediante ello, se puede lograr del encuestado un conglomerado de conceptos y actitudes relacionadas con la atención tomada, con todo ello se logra información que favorece a la institución que ofrece los servicios de salud como contestación a las necesidades y expectativas tanto de los usuarios internos y externos.

Esta manera de valoración de la satisfacción simboliza una de los comportamientos más objetivos para valorar elementos de la calidad que se ofrece de los ambientes sanitarios y brindar beneficios a un costo congruentemente bajo. Por ejemplo, mediante las preguntas de capacidad de respuesta admite establecer acertadamente riesgos en la seguridad del paciente, poseer mayor control en la planificación de los servicios, establecer los reclamos de los usuarios disconformes y, además, disminuir los daños a la organización, que más adelante implica demandas judiciales y ejecución del reglamento de infracciones y castigos.

El estudio tiene trascendencia académica porque permite certificar las variadas necesidades preferentes en nuestros pacientes, además, admite valorar el desempeño del trabajo relacionado a trato humanizado y proveer la evaluación, de tal forma que ayude como experiencia de aprendizaje para todos los estudiantes de nivel pre grado y como precedente de estudios para postgrado.

Nuestros resultados ayudan como indicador de medida para la mejora de la calidad del servicio.

ANTECEDENTES INMEDIATOS

A continuación, se puntualizan los antecedentes relacionados al tema de investigación:

En Chile, en el año 2014, Gallardo y Reynaldos (10) desarrollaron un estudio con el objetivo de analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. En donde se efectuó una búsqueda mediante las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO, con la finalidad de examinar investigaciones asociadas con calidad de servicio. Los criterios abarcaron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se incluyeron 17 artículos para la revisión. Encontraron que la totalidad de los artículos conciben la valoración de la percepción y la calidad de atención. De estos 15 incluyen temas sobre servicios de salud.

Por otro lado, en México, Sánchez (11) realizó un estudio con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de los pacientes que asisten a la consulta externa y determinar su relación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Estudio transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios de la consulta externa de una Institución de Seguridad Social. Se incluyó a los pacientes que concurrieron a consulta externa desde noviembre 2011 a enero de 2012. Concluyeron que la iluminación, la temperatura, el mobiliario y la limpieza se encuentran asociados con la satisfacción de los pacientes. También, el trato en el servicio de admisión, el

trato del médico, y el trato por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. Respecto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción.

Asimismo, en el Perú, Tinoco (12) llevó a cabo un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz de Octubre-Diciembre del 2015. Realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal. Se usó una encuesta (SERVQUAL) para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos, el cual revela el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Se encuestaron 460 pacientes. En general, el investigador llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa registró el 73,0% de insatisfacción y 26,8% de satisfacción.

Por su parte, Larrea (13) efectuó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, 2015. Diseñó un estudio cualitativo, descriptivo y transversal. Utilizaron la encuesta SERVPERF modificada en la recolección de los datos. La muestra los constituyeron 100 personas (usuarios y acompañantes). El 76,9% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención, en otras palabras, adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles reflejaron con más del 70% de usuarios satisfechos; en contraste la dimensión fiabilidad arrojó con la mayor frecuencia de pacientes insatisfechos.

En la región Lambayeque-Perú, Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (14) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional. La muestra lo constituyeron 106 personas, siendo los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en 2010. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada. El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Luego de valorar a los usuarios de la consulta externa del hospital en estudio, se confirmó una insatisfacción global de 89,8% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%, tangibles 81,5%, seguridad 47,7%, respuesta rápida 84,3% y empatía 80,5%.

Del mismo modo, Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado y Barrientos (15) ejecutaron una investigación con el objetivo de determinar los cambios de niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima-Perú. Estudio observacional fundamentado en un programa de evaluación de encuestas de usuarios en salud. Se trabajó con una muestra de 2051 acompañantes. Dentro de sus resultados, se encontró una evolución descendiente de los niveles de insatisfacción en consulta externa, y un incremento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en servicio de hospitalización y emergencia.

Y, en Lima-Perú, durante el periodo 2008, Casalino (16) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general. Estudio de tipo descriptivo y transversal. Los encuestados fueron 248 pacientes de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, seleccionados por muestreo aleatorio sistemático. Se usó el cuestionario Servqual modificado. Hallaron que en general 44,4% de satisfacción y satisfacción amplia. Además, relacionado con satisfacción general se encontró: sexo, grupo etario y nivel de instrucción.

1.4 OBJETIVOS.

a. Objetivo General:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016.

b. Objetivos Específicos:

- Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016.
- Valorar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016.
- Apreciar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión cataduras ostensibles y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa 2016

CAPITULO II

REFERENCIA TEORICA Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

En Julio del 2011, el Ministerio de Salud aprueba la Guía Técnica de evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Entidades de Salud y Servicios Médicos de Apoyo con la finalidad de estandarizar la evaluación de la Calidad de atención percibida por el usuario, el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas como parte de este Sistema a partir de esta fecha ha elaborado la evaluación de la satisfacción sustentado a través de un plan de trabajo y los resultados fueron; 2012: 34.2% de satisfacción, 2013: 40.5% de satisfacción y 2015:52.2% de satisfacción, si bien es cierto se ve una mejora en los resultados pero en las tres mediciones son poco favorables y muestran una disminución de la calidad de atención que perciben los usuarios, por lo que es necesario realizar el presente trabajo para analizar utilizando estadísticos que permitan un mejor análisis para emitir conclusiones y recomendaciones.

2.2. ASPECTOS CONCEPTUALES.

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1. DEFINICIONES

La calidad de atención de servicio se define, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, como “Propiedad o conjunto de patrimonios inseparables a algo, que permiten calificar su valor” (17). Montgomery la conceptualiza como “el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza” (18).

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú concibe la definición expresada originariamente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin acrecentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (19).

Por otro lado, la calidad de atención en salud además posee una extensión ética que se dirige más allá de las asociaciones costo-eficiencia o de satisfacción del paciente y la que deben ser incluidas en el momento de la medición de la calidad (20).

La calidad de atención en las instituciones de salud ha sido explicada de varias maneras. Varios investigadores establecen que la valoración de calidad se encuentra bajo la perspectiva del usuario externo, ya que estos concretan la calidad última del producto, si estas coberturan sus expectativas, ante una limitación de carencias. También es calificado como

la asociación entre estructura, proceso y resultado y de qué forma los resultados se ajustan a cada usuario externo y a su satisfacción (21).

En el transcurso del servicio de un usuario externo en el Instituto Nacional Cardiovascular, se encuentran varios sub-procesos de papelería, tales como la interconsulta, referencia y contra referencia, y estos servicios demandan mucho tiempo para su ejecución, causando no solo fastidio entre los usuarios externos, sino además incremento de tasas de deserción (22).

Por cobertura, mala calidad de la atención se relaciona con insatisfacción del usuario externo, traducido en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, descrédito de las instituciones y, en ciertos casos, en problemas judiciales (23).

Por otro lado, Donabedian posee una perspectiva conformado por tres partes para la valoración de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- “Estructura: La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos).
- Proceso: El proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar

atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

- Resultado: El resultado comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones” (24).

2.2.1.2. CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA

La calidad de la atención de salud es un aspecto que alcanza cada vez más importancia gracias a la libertad con que opinan los pacientes sobre los servicios acogidos. Esta situación se encuentra fijada por los retos organizacionales y el aumento de la presión social valorada por la toma de conciencia de una población más informada de sus derechos.

Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian plantea evaluar la calidad del servicio en función de tres dimensiones: el espacio humano, técnico-científico y del ambiente de la calidad; en donde en cada una de ellas se pueden razonar exigencias de calidad que detallen el servicio de salud. Las particularidades de calidad manifiestan las cualidades de una buena atención en salud y que debe ser estimada por los usuarios tanto externos como internos (25).

Los atributos de la calidad instituidos para la consulta externa en este trabajo de investigación consideran los siguientes indicadores:

- **Trato cordial y amable**

El trato apropiado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la

satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona).

El trabajador de salud debe emplear las reglas de educación, urbanidad, honestando sus dogmas imaginativos, místicas y políticas, sin ningún tipo de diferencia de casta, sexo, naturaleza, géneros sociales o incapacidades físicas o intelectuales.

Los beneficiarios externos deben observar un trato correcto con gentileza, acatamiento y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se instituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

- **Personal de salud correctamente uniformado**

El uniforme es una prenda de vestir propio y característico que usan los individuos pertenecientes a un mismo cuerpo, a un mismo colegio y que tiene la misma forma.

El uso de una vestimenta adecuada, concierne a las normas y requerimientos de la profesión, así como respeto que le asume la sociedad; elementos que ayudan a una apropiada imagen social. Su incumplimiento es sancionado.

- **Respeto al orden de llegada**

El profesional de salud debe cumplir con atender a los pacientes referidos respetando el orden progresivo de llegada. En el establecimiento de salud objeto de investigación, se trabaja según la hora de la cita establecida.

- **Interés en la persona y su problema de salud**

El equipo de salud debe manifestar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.

El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos.

- **Respeto a la privacidad**

Según el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El beneficiario tiene derecho, de acuerdo a ley, a su intimidad personal, es decir, a ser inspeccionado en servicios básicos delineadas para certificar la intimidad sensoria y acústica sensata. Esto contiene el derecho a solicitar que se obtenga una persona del mismo sexo cuando se le realice diversas evaluaciones médicas o exámenes de ayuda diagnóstica, durante el procedimiento o el manejo perpetrado por un profesional del sexo diferente; así como el derecho a no perseverar privado de su vestimenta más tiempo que el preciso para llevar a cabo el

procedimiento médico para el cual se le pidió despojarse de sus prendas de vestir.

El beneficiario y su particularidad personifican el eje central de la comprobación de intimidad en la esmero en los servicios de salud donde el componente de gestión y el personal de la estructura de salud que se desempeña en la consulta externa fundarán la forma de avalar la intimidad en la atención del usuario externo.

- **Información completa, oportuna y entendida por el usuario**

El usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso.

Este aspecto en un estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento de la dolencia que lo aqueja.

La pesquisa completa al beneficiario externo favorece a formar en el usuario externo una condición diatriba y de ayuda con el ejercicio de la asistencia de servicios de salud que le admitan tomar medidas en este aspecto.

- **Duración de la consulta médica:**

La atención médica de forma transitoria radica en una sesión individualizada entre el galeno y el beneficiario durante una consulta externa. Entiende la reunión primera, la anamnesis y el análisis corporal para valorar el momento de salud del paciente, el dictamen presuntivamente y en

los casos solicitados la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz. El tiempo de duración de una consulta es de aproximadamente 20 minutos.

- **Limpieza y orden de los ambientes y baños:**

Un mecanismo censor de la hipótesis circunstancial de Nightingale es la limpieza. Al aludir este concepto, Nightingale se describía tanto al paciente como a la enfermera y el entorno físico. Señaló así, que un ambiente sucio (suelos, alfombras, paredes, camas, etc.) era origen de infecciones por el elemento orgánico que contenía. Inclusive en franjas bien aireadas la apariencia de elemento somática podía formar inmundicia en el medio; por tanto, se solicitaba una expulsión apropiada de las defecaciones corporales y un buen sistema de alcantarilla para evitar la profanación del entorno.

2.2.2. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.2.2.1. DEFINICIONES

La satisfacción del paciente envuelve una práctica fundada, natural de la asimilación entre las esperanzas y el procedimiento del producto o servicio; está terciada a diferentes elementos como las perspectivas, valores honestos, comprensibles, escaseces propios y a la propia institución de salud. Estos resúmenes fundan que la complacencia sea diferente para diferentes personas y para la misma persona en modificados escenarios. El objetivo del servicio en salud es reparar las privaciones de sus pacientes, y el estudio de la complacencia es una herramienta de cálculo de la característica de la atención de salud (26).

Para el Ministerio de Salud el considerar los aspectos del usuario externo es muy medular para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el paciente, la calidad está en función substancialmente de su relación con el profesional de la salud, de compendios tales como el lapso de espera, el buen trato, la secreto, la habilidad de la atención y además, de que reciba el servicio que entrega. Cuando las estructuras de salud y su personal colocan al paciente por arriba de todo, ellos le brindan un servicio que no solo circundan los patrones entendidos de calidad, sino igualmente encierran sus insuficiencias vinculados a otros elementos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (27).

Algunos autores como Thompson y Sunol (28) cuentan que la satisfacción del usuario está en función no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El paciente se encuentra satisfecho cuando los servicios sobrepasan sus expectativas. Si las esperanzas del paciente son disminuciones o tienen dirección limitado a diferentes servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios limitadamente deficientes.

Por último, la satisfacción de los pacientes, que enuncia un juicio de valor individual y subjetivo, es el componente clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medida se pronuncia en los niveles de satisfacción del paciente (29).

2.2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

La satisfacción del usuario externo corresponde a un indicador importante de la calidad de atención, sin embargo, resulta compleja su valoración; las técnicas y los aspectos diseñados para la adquisición de datos revisten fiscalizar en las réplicas del usuario externo. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios externos afirman estar satisfechos libremente de la calidad real. También, tanto el acceso a los servicios como las consecuencias de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden perturbar la complacencia del beneficiario externo a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

En global, concurren dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario externo; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta diatriba a la aparente insignificancia de los técnicas cuantitativos donde los dificultades y las causas primordiales diversas sucesiones no brotan o permanecen ocultos, en tal sentido originan el uso de métodos y metodologías cualitativas que asienten abordajes en hondonada de los dificultades de calidad observados por los usuario externos, así como de sus permisibles enmiendas.

Las indagaciones, son el medio más usual utilizado para la comprensión de la complacencia de los usuario externos con los servicios tomados, calculando el dictamen de los que han tomado ayuda; pero no personifica el acuerdo general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción

realizadas tras la realización del servicio brindado. Así mismo, las técnicas cualitativas si bien logran contribuir averiguación más absoluta sobre esta condición fundamentalmente subjetiva, son complejas y exigen amplio desarrollo y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es significativo examinar que los técnicas cualitativos dificultosamente pueden producir por si solos la investigación capaz de ser sistematizada a espacios corporativos grandes y deben ser obtenidos como singularidades incrementadas que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos.

Para vencer estas dificultades, los estudiosos se encuentran explorando varias maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario externo. En las conversaciones de salida, se realiza requerir a los clientes que cuenten lo que aconteció durante la consulta, en vez de valorar. En las conversaciones a fondo y en las cuestiones de grupo focal se puede averiguar para obtener averiguación pormenorizada, en lugar de hacer preguntas usuales sobre la complacencia. Un usuario externo simulado o usuario externo anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del cliente.

2.3. TEORÍA CIENTÍFICA QUE SUSTENTA.

2.3.1. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

Este patrón de la escuela americana de marketing, fue desplegada en diversas fases por un conjunto de científicos conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (30).

El piloto SERVQUAL se está utilizando abundantemente hasta hoy día para elaborar carreras en otros tipos de productos como salud (31), autoservicios (32), instrucción universitaria (33), hotelería (34) y telecomunicaciones (35). Su importancia reside en que permite el conocimiento de la satisfacción del paciente establecida por la brecha entre sus expectativas y las percepciones, además de su uso generalizado en disímiles ámbitos del ámbito servicios (36).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (37) informan que la calidad percibida en servicio es un juicio global asociado con la supremacía de servicio, de carácter subjetiva y multidimensional, en este sentido su medición envuelve instaurar distancias para su valoración. A pesar de su importante contribución en la comprensión de la calidad del servicio y su aplicación en diversas áreas, desde su publicación en 1988 hasta la actualidad, ha sido objeto de varias críticas, creando importantes debates (38).

El modelo Servqual se basa en una técnica de investigación comercial, que permite efectuar la medición de la calidad del servicio, el conocimiento de las expectativas de los pacientes, y cómo ellos estiman el servicio. El Servqual suministra información muy variada sobre; opiniones

del cliente sobre el servicio, comentarios y sugerencias de los pacientes de mejoras en ciertos factores, opiniones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un componente de mejora y comparación con otras organizaciones (39).

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- **“Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la habilidad para ayudar a los beneficiarios y para facilitar una prestación rápida y apropiada. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (40).

2.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL.

- **Calidad:** Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario externo o cliente.
- **Calidad de servicio:** La calidad de servicio en organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas. Algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios externos, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias.
- **Eficacia:** Algunos autores la definen como la relación entre los objetivos revistos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.
- **Indicadores de Gestión:** Se define como una relación entre variables que permite observar aspectos de una situación y compararlos con las metas y los objetivos propuestos.
- **Nivel de Satisfacción:** Estado de desempeño de sus perspectivas en relación a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la Satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.
- **Usuario externo:** Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) un usuario externo es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuario externos, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación fue un estudio observacional, transversal, prospectivo y analítico.

En cuanto al nivel de investigación correspondió al nivel relacional.

3.2. SISTEMA DE HIPÓTESIS, VARIABLES Y ESQUEMA DE DISEÑO

a) HIPOTESIS

a. HIPOTESIS GENERAL:

Ha: El nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante los meses de octubre a noviembre 2016 se encuentra por debajo del nivel esperado.

a. HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

Ha₁: El nivel de Satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda sobre esta dimensión se encuentra por debajo del nivel esperado.

Ha₂: El nivel de Satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda sobre esta dimensión se encuentra por debajo del nivel esperado.

Ha₃: El nivel de Satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda sobre esta dimensión se encuentra por debajo del nivel esperado.

Ha₄: El nivel de Satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda sobre esta dimensión se encuentra por debajo del nivel esperado.

Ha₅: El nivel de Satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles está por debajo de lo esperado, por lo que la Calidad que se brinda sobre esta dimensión se encuentra por debajo del nivel esperado.

b) SISTEMA DE VARIABLES Y ESQUEMA DE DISEÑO

VARIABLE DE INTERES

Satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención de salud

c) ESQUEMA DEL DISEÑO DE OPERATIVIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE DE INTERES:				
Satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención de salud	Fiabilidad	- Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
	Capacidad de Respuesta	- Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
	Seguridad	- Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
	Empatía	- Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
	Elementos Tangibles	- Satisfecho - Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
VARIABLES DE CARACTERIZACION				
Condición	Única	Usuario Acompañante	Cualitativa	Nominal
Edad en años	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Sexo	Única	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Nivel de estudio	Única	Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Cualitativa	Ordinal
Tipo de seguro	Única	SIS SOAT Ninguno Otro	Cualitativa	Nominal
Tipo de usuario	Única	Nuevo Continuador	Cualitativa	Nominal

3.3. COBERTURA DEL ESTUDIO

a) POBLACIÓN

El estudio se desarrolló en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas establecimiento del III nivel de atención, servicio de consulta externa ubicado en el Jr. Ancash 1271 distrito de Cercado de Lima.

El Universo estuvo conformado por todos los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa si su estado de conciencia lo permita y/o familiares de los mismos en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante los meses octubre a noviembre 2016 en los turnos de mañana y tarde. (Referencia 8782 atenciones octubre 2015).

Criterios de inclusión:

La muestra se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Usuario externo o acompañantes del servicio de consulta externa de ambos sexos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- Usuario externo o acompañantes cuyas edades fluctúan entre 18 y 60 años.
- Usuarios externos o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Usuarios que desean participar voluntariamente en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios externos nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

La muestra se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Usuario externo o acompañantes menores de 18 años y mayores de 60 años
- Usuario externo o acompañantes provenientes de otro servicio y/o otras aéreas.
- Usuarios que no deseen participar
- Usuarios que presentan alteraciones de conciencia

b) MUESTRA

La muestra estuvo conformada por aquellos usuarios externos que acudieron al servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante los meses de octubre a noviembre 2016 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Como la población fue finita, es decir conocemos el total de la población de usuarios del servicio de consulta externa utilizaremos la siguiente fórmula que corresponde a un nivel de confianza muestral del 95%:

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

Donde:

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.478$

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p), q = 0.522

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

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

N: Población de usuarios externos del servicio de consulta externa atendidos durante el mes de octubre 2015.

Aplicando la formula el resultado para el estudio de la muestra es de 367, ya que realizaremos el estudio durante los meses de agosto a octubre de presente año.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.478) (0.522) (8782)}{(0.05)^2 (8782-1) + (1.96)^2 (0.478) (0.522)}$$

$$n = \frac{8417.9041252992}{22.9110406656}$$

$$n = 368$$

c. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICO-TEMPORAL Y TEMÁTICA

- **Ubicación en el espacio.** El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas establecimiento de tercer nivel de atención que pertenece al Ministerio de Salud Ubicado en la ciudad de Lima distrito de

Cercado de Lima jirón Ancash 1271 Barrios Altos, en los servicios de Consulta Externa según el organigrama estructural pertenece al Departamento de Atención de Servicio al Paciente.

- **Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue durante el periodo 2016.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

a) PARA RECOLECCIÓN DE DATOS Y ORGANIZACIÓN DE DATOS

a.1. Instrumentos:

- **Cuestionario:**

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento Serqval Modificado validado y aprobado por el Ministerio de Salud con RD N° 527-2011/MINSA.

Para presente investigación se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección General del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Se elaboraron consentimientos informados los cuales fueron presentados al usuario externo que forma parte de este estudio. La fecha de recolección de datos estuvo programada para el tercer trimestre del presente año.

Se tomó como fuente de recolección de información para medir el nivel de satisfacción del usuario externo de consulta consultorio externo del INCN, la técnica de encuesta. Usando como instrumento el cuestionario tipo SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) para medir satisfacción del usuario externo

en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992) para ser aplicada en hospitales. El mismo cuestionario fue validado también en nuestro medio, Emilio Cabello en el año 2012 en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

El Cuestionario SERVQUAL mide la calidad de servicio y tiene la siguiente estructura:

1º Datos generales del encuestado.

2º Preguntas de las expectativas del usuario externo, sobre el servicio que esperaría por recibir, en los consultorios externos del INCN.

3º Preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio recibido.

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

Las encuestas para el servicio de Consulta Externa incluyen en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

El grado de satisfacción de los usuarios externos se determinará calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones (Anexo 01).

a.2. Procedimiento:

Los procedimientos realizados para el desarrollo del trabajo de investigación fueron:

- a) Coordinación con la Dirección general del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en estudio.
- b) Coordinación con los directivos de oficinas y jefaturas correspondientes.
- c) Organización de la logística y capacitación en la recolección de los datos
- d) Identificación de la población muestral.
- e) Aplicación de los instrumentos de estudio.
- f) Proceso de análisis e interpretación de datos.

b) INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS

Se consideraron las siguientes fases:

- Revisión de los datos, donde se tuvo en cuenta el control de calidad de los datos, con el fin de poder hacer las correcciones pertinentes.
- Codificación de los datos. Se transformó en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en el instrumento, según las variables del estudio.

- Clasificación de los datos. Se realizó de acuerdo al tipo de variables y sus escalas de medición.
- Presentación de datos. Se presentó los datos en tablas académicas y en gráficos según las variables en estudio.

c) ANALISIS DE DATOS

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y las medidas de frecuencia.

En la comprobación de la hipótesis se utilizó la Prueba de Chi cuadrado de bondad de ajuste, con una probabilidad de significancia de 0,05. En todo el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20,0.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

Tabla 01. Condición de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Condición	Frecuencia	%
Usuario	187	50,8
Acompañante	181	49,2
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

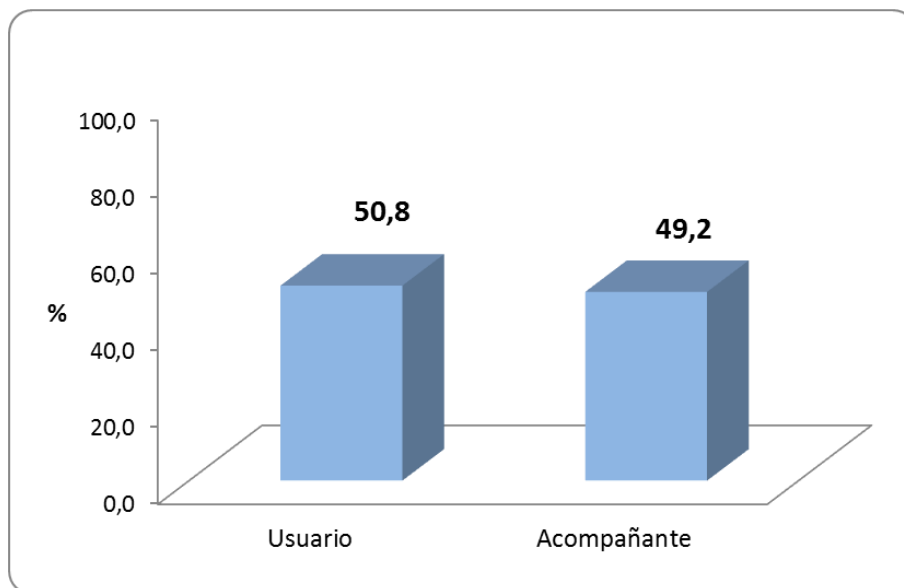


Gráfico 01. Porcentaje de usuario externo según condición del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En cuanto a la condición de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 50,8% (187 usuarios) tuvieron la condición de usuarios y el 49,2% (181 usuarios) fueron acompañantes.

Tabla 02. Edad en años de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Edad en años	Frecuencia	%
18 a 28	56	15,2
29 a 39	102	27,7
40 a 50	74	20,1
51 a 60	136	37,0
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

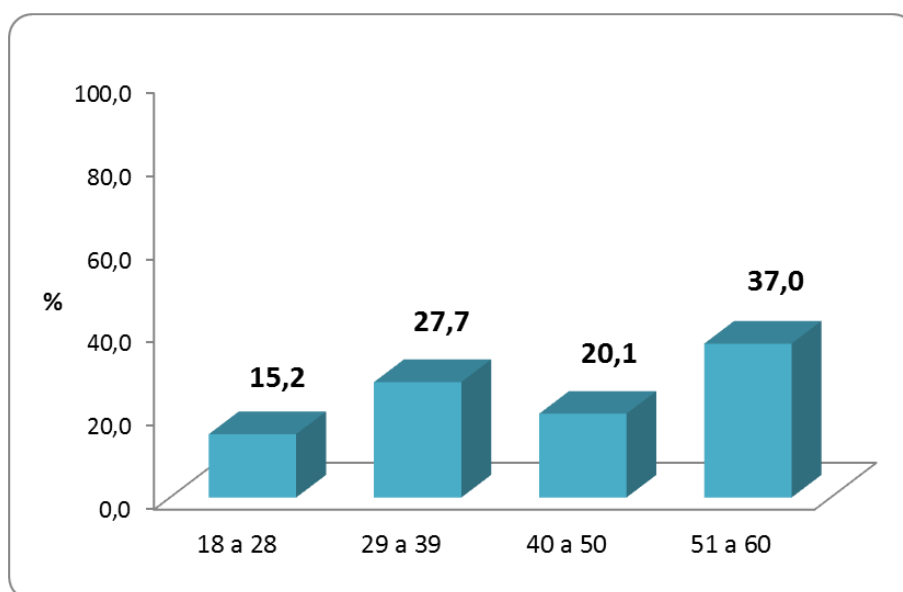


Gráfico 02. Porcentaje de usuario externo según edad en años del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Respecto a la edad en años de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 37,0% (136 usuarios) presentaron edades entre 51 a 60 años, el 27,7% (102 usuarios) entre 29 a 39 años, el 20,1% (74 usuarios) entre 40 a 50 años y el 15,2% (56 usuarios) entre 18 a 28 años.

Tabla 03. Sexo de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	133	36,1
Femenino	235	63,9
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

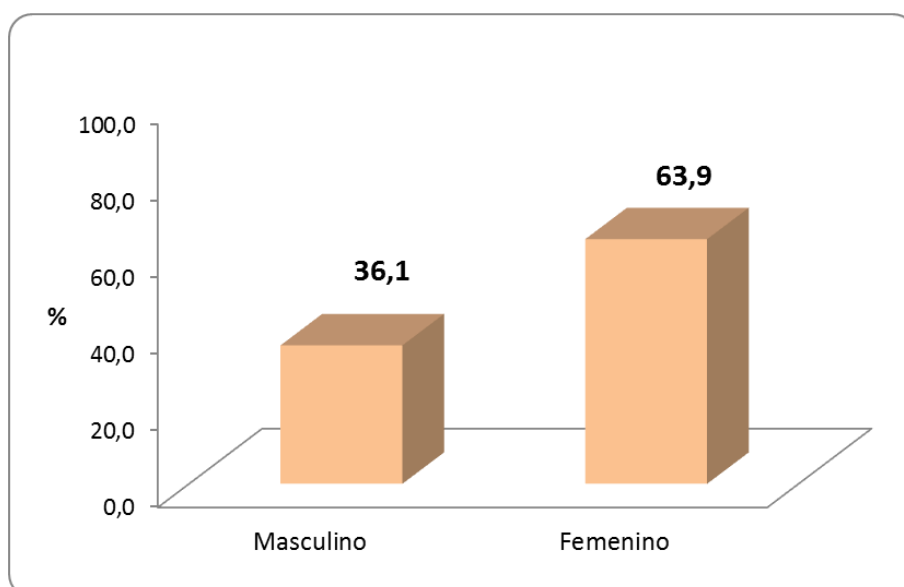


Gráfico 03. Porcentaje de usuario externo según sexo del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En relación al sexo de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 63,9% (235 usuarios) fueron de sexo femenino y el 36,1% (133 usuarios) fueron del sexo masculino.

Tabla 04. Nivel de estudio de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Nivel de estudio	Frecuencia	%
Primaria	108	29,3
Secundaria	166	45,1
Superior técnico	58	15,8
Superior universitario	36	9,8
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

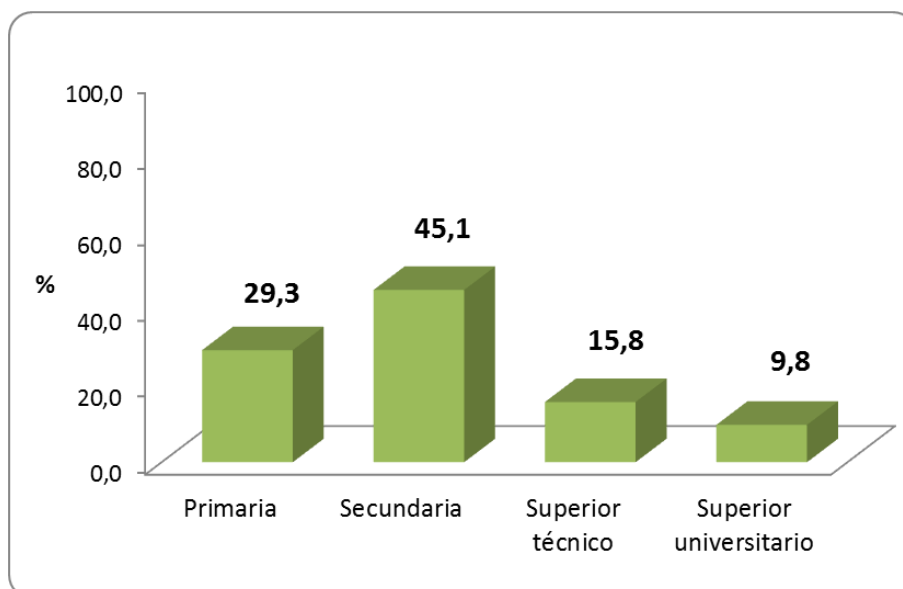


Gráfico 04. Porcentaje de usuario externo según nivel de estudio del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Con respecto al nivel de estudio de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 45,1% (166 usuarios) alcanzaron la secundaria, el 29,3% (108 usuarios) la primaria, el 15,8% (58 usuarios) la superior técnica y el 9,8% (36 usuarios) lograron la superior universitaria.

Tabla 05. Tipo de seguro de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Tipo de seguro	Frecuencia	%
SIS	277	75,3
SOAT	13	3,5
Ninguno	29	7,9
Otro	49	13,3
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

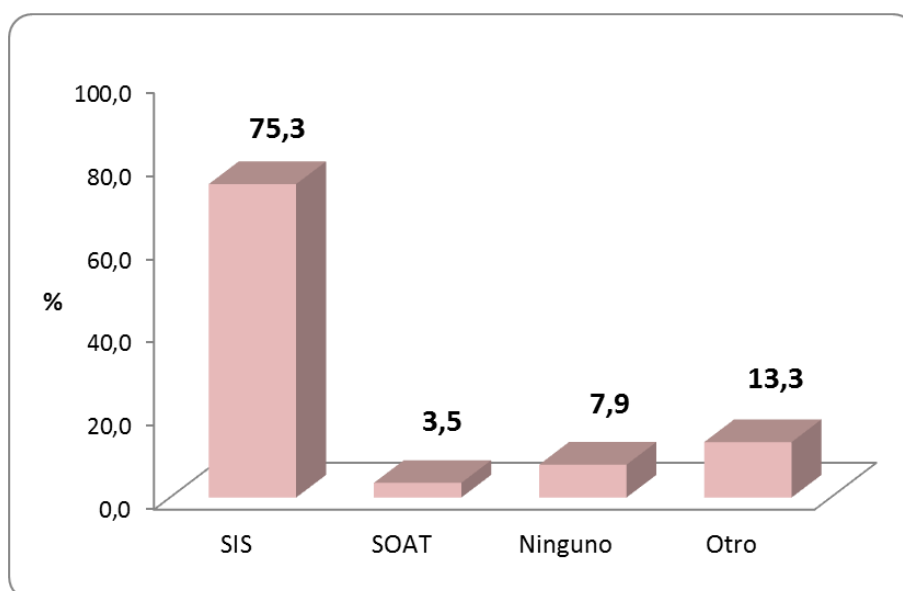


Gráfico 05. Porcentaje de usuario externo según tipo de seguro del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En razón al tipo de seguro de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 75,3% (277 usuarios) tuvieron SIS, el 3,5% (13 usuarios) SOAT y el 13,3% (49 usuarios) otro tipo de seguro. En cambio, el 7,9% (29 usuarios) no tuvieron ningún seguro.

Tabla 06. Tipo de usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Tipo de usuario	Frecuencia	%
Nuevo	85	23,1
Continuador	283	76,9
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

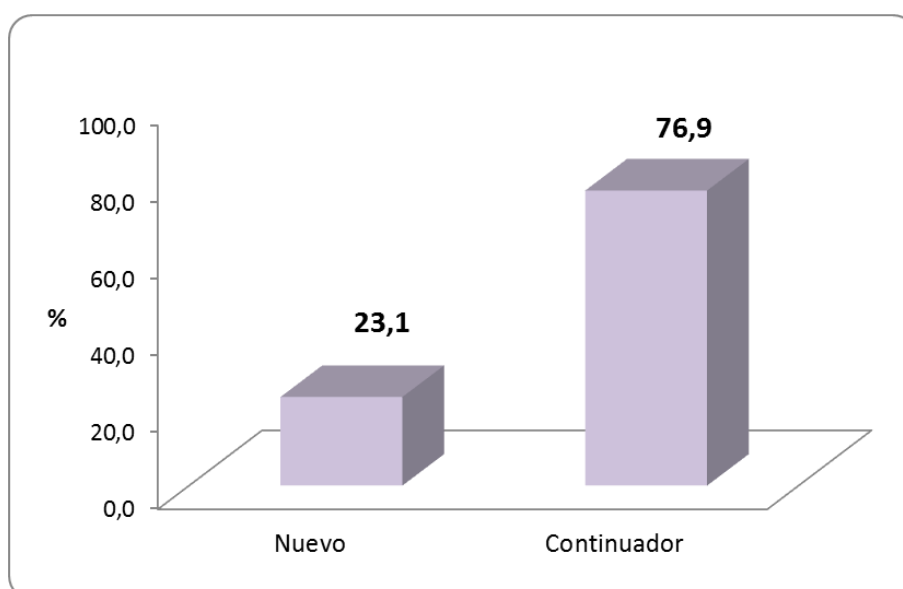


Gráfico 06. Porcentaje de usuario externo según tipo del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Correspondiente al tipo de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 76,9% (283 usuarios) fueron continuadores y el 23,1% (85 usuarios) fueron nuevos.

4.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN:

Tabla 07. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de fiabilidad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Fiabilidad	Frecuencia	%
Satisfecho	133	36,1
Insatisfecho	235	63,9
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

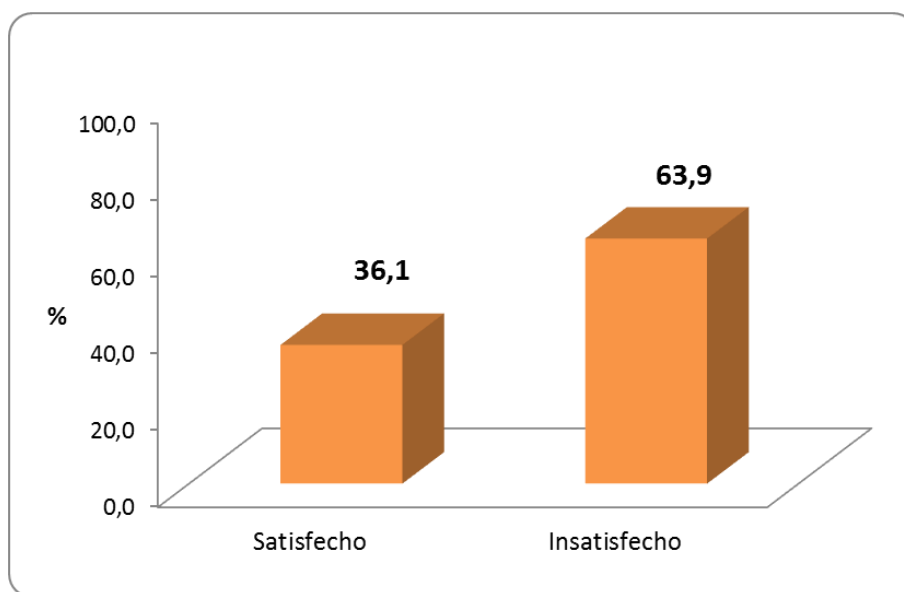


Gráfico 07. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción sobre la dimensión de fiabilidad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Respecto al nivel de satisfacción sobre la dimensión de fiabilidad de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 63,9% (235 usuarios) se sintieron insatisfechos y sin embargo, el 36,1% (133 usuarios) manifestaron satisfacción.

Tabla 08. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de capacidad de respuesta relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Capacidad de respuesta	Frecuencia	%
Satisfecho	132	35,9
Insatisfecho	236	64,1
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

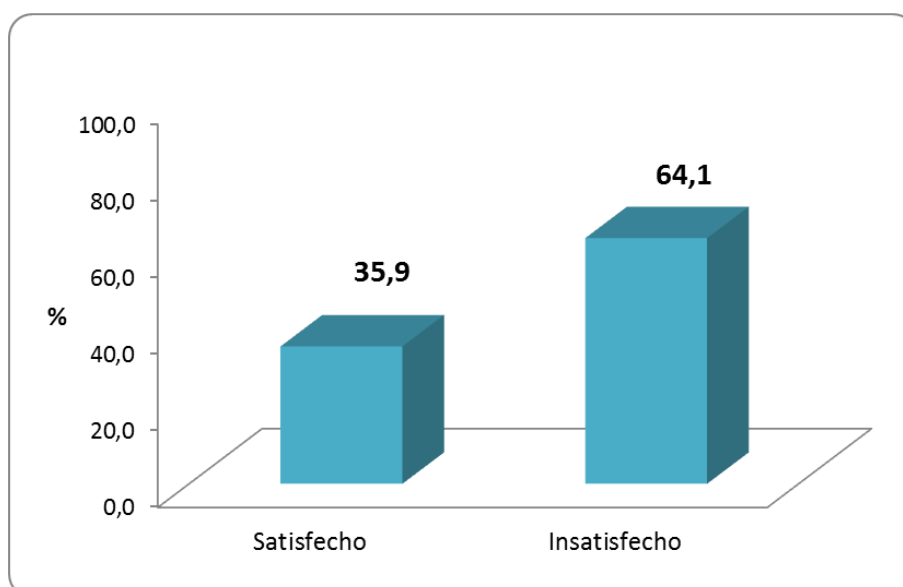


Gráfico 08. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción sobre la dimensión de capacidad de respuesta relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Correspondiente al nivel de satisfacción sobre la dimensión de capacidad de respuesta de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 64,1% (236 usuarios) se sintieron insatisfechos y sin embargo, el 35,9% (132 usuarios) mostraron satisfacción.

Tabla 09. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de seguridad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Seguridad	Frecuencia	%
Satisfecho	236	64,1
Insatisfecho	132	35,9
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

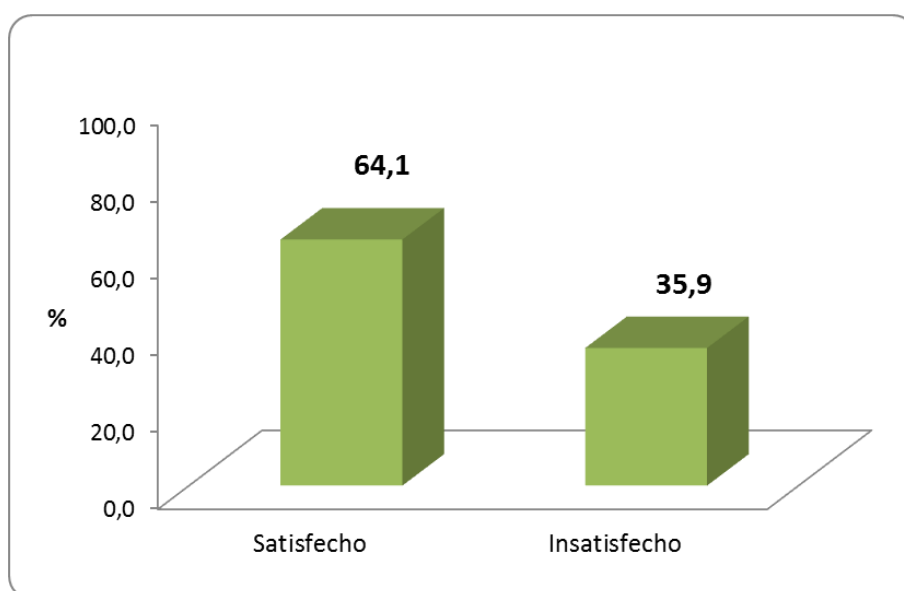


Gráfico 09. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción sobre la dimensión de seguridad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Referente al nivel de satisfacción sobre la dimensión de seguridad de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 64,1% (236 usuarios) se sintieron satisfechos y en cambio, el 35,9% (132 usuarios) percibieron insatisfacción.

Tabla 10. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de empatía relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Empatía	Frecuencia	%
Satisfecho	167	45,4
Insatisfecho	201	54,6
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

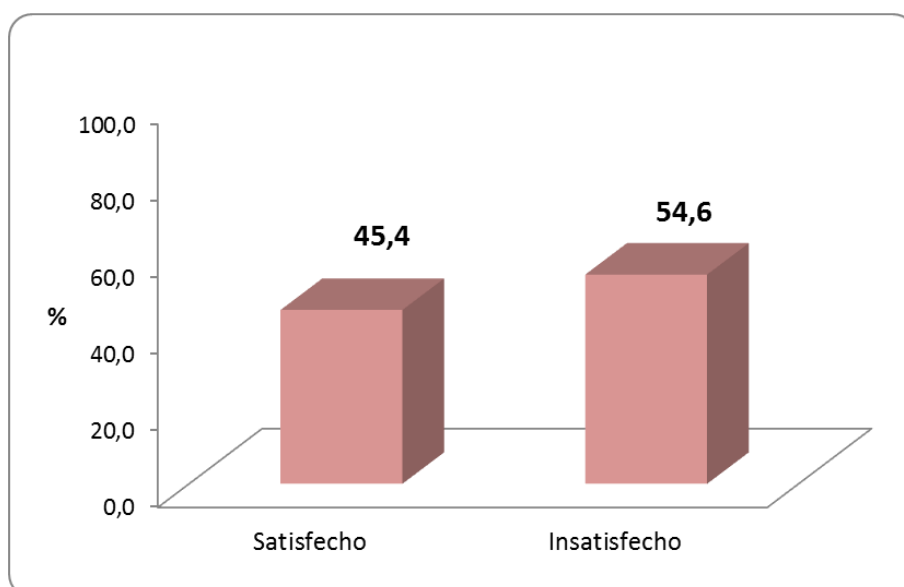


Gráfico 10. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción sobre la dimensión de empatía relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Con respecto al nivel de satisfacción sobre la dimensión de empatía de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 54,6% (201 usuarios) se sintieron insatisfechos y sin embargo, el 45,4% (167 usuarios) manifestaron satisfacción.

Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de aspectos tangibles relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Aspectos tangibles	Frecuencia	%
Satisfecho	253	68,8
Insatisfecho	115	31,3
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

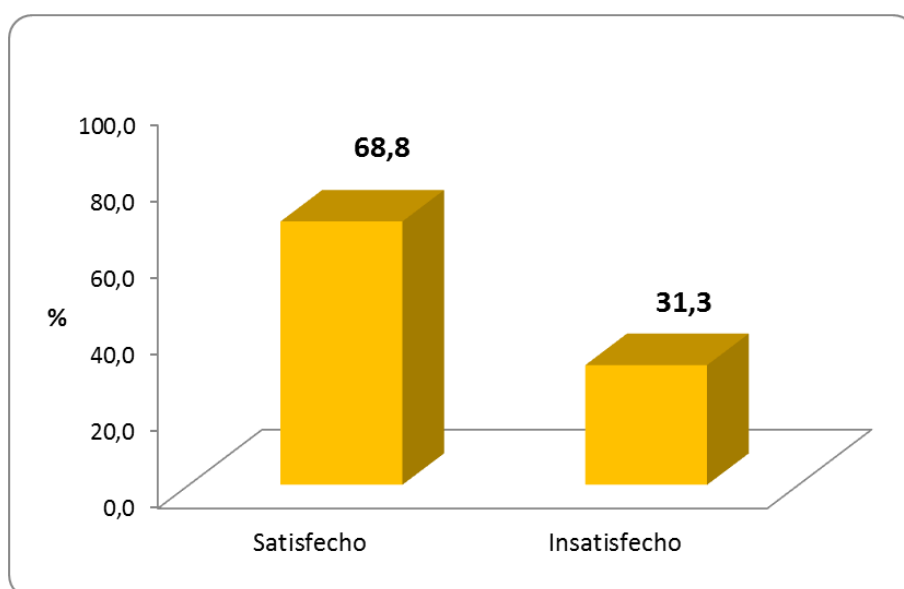


Gráfico 11. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción sobre la dimensión de aspectos tangibles relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En lo que respecta al nivel de satisfacción sobre la dimensión de aspectos tangibles de usuarios atendidos en estudio, se encontró que el 68,8% (253 usuarios) se sintieron satisfechos y en cambio, el 31,3% (115 usuarios) manifestaron insatisfacción.

Tabla 12. Nivel de satisfacción del usuario externo relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Satisfacción del usuario externo	Frecuencia	%
Satisfecho	161	43,8
Insatisfecho	207	56,3
Total	368	100,0

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

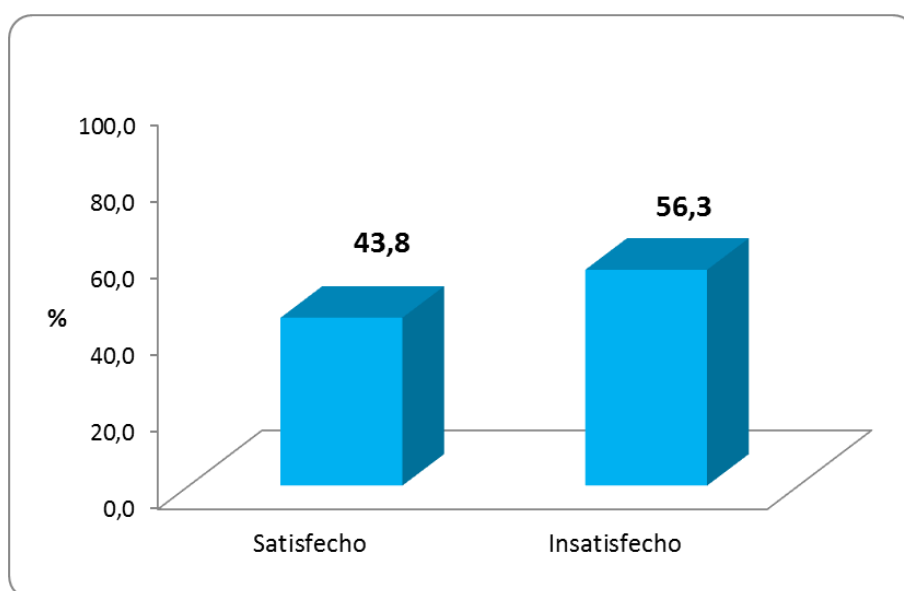


Gráfico 12. Porcentaje de usuario externo según nivel de satisfacción relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En general, respecto al nivel de satisfacción del usuario externo relacionado con la calidad de atención en estudio, se encontró que el 56,3% (207 usuarios) se sintieron insatisfechos y sin embargo, el 43,8% (161 usuarios) se sintieron satisfechos.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 13. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de fiabilidad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Fiabilidad	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	133	36,1	184	28,27	0,000
Insatisfecho	235	63,9	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

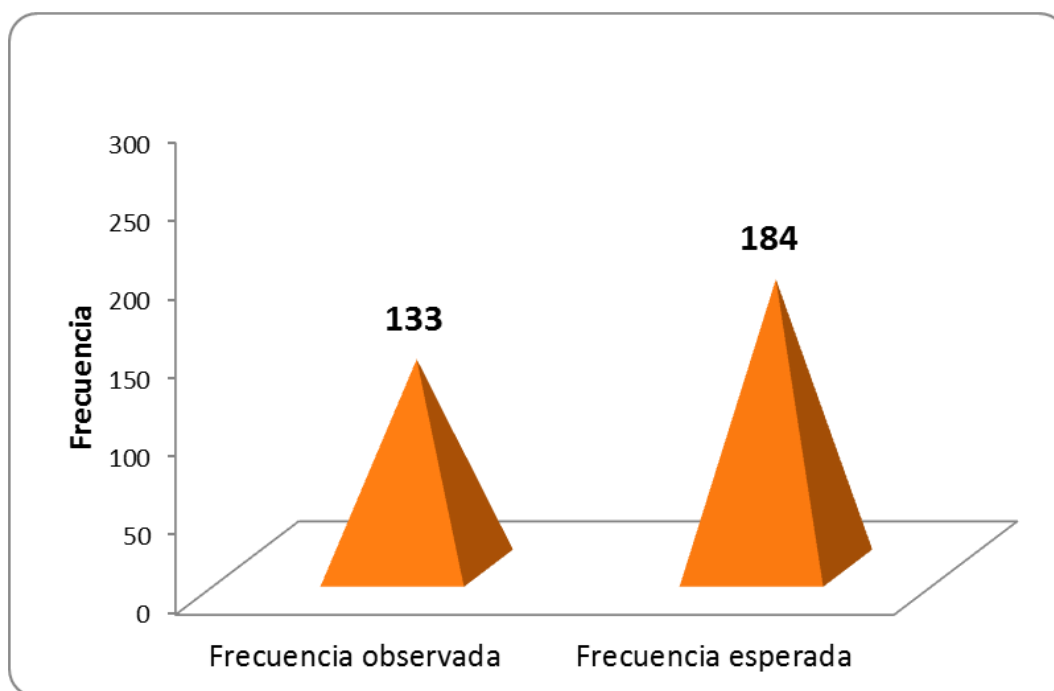


Gráfico 13. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción sobre la dimensión de fiabilidad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Concerniente al nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de fiabilidad relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 63,9% de usuarios se sintieron insatisfechos y 36,1% mostraron satisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que predominan aquellos usuarios externos del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas con insatisfacción respecto a la dimensión de fiabilidad.

Tabla 14. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de capacidad de respuesta relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Capacidad de respuesta	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	132	35,9	184	29,39	0,000
Insatisfecho	236	64,1	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

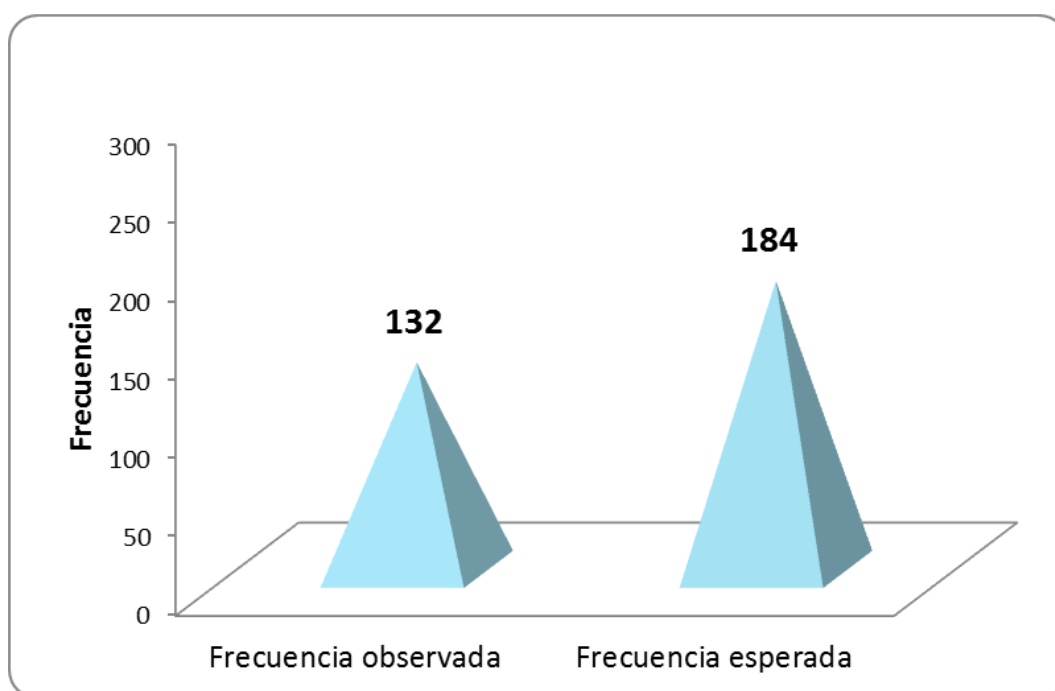


Gráfico 14. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción sobre la dimensión de capacidad de respuesta relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Respecto al nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de capacidad de respuesta relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 64,1% de usuarios se sintieron insatisfechos y 35,9% expresaron satisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que predominan aquellos usuarios externos del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas con insatisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 15. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de seguridad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Seguridad	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	236	64,1	184	29,39	0,000
Insatisfecho	132	35,9	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

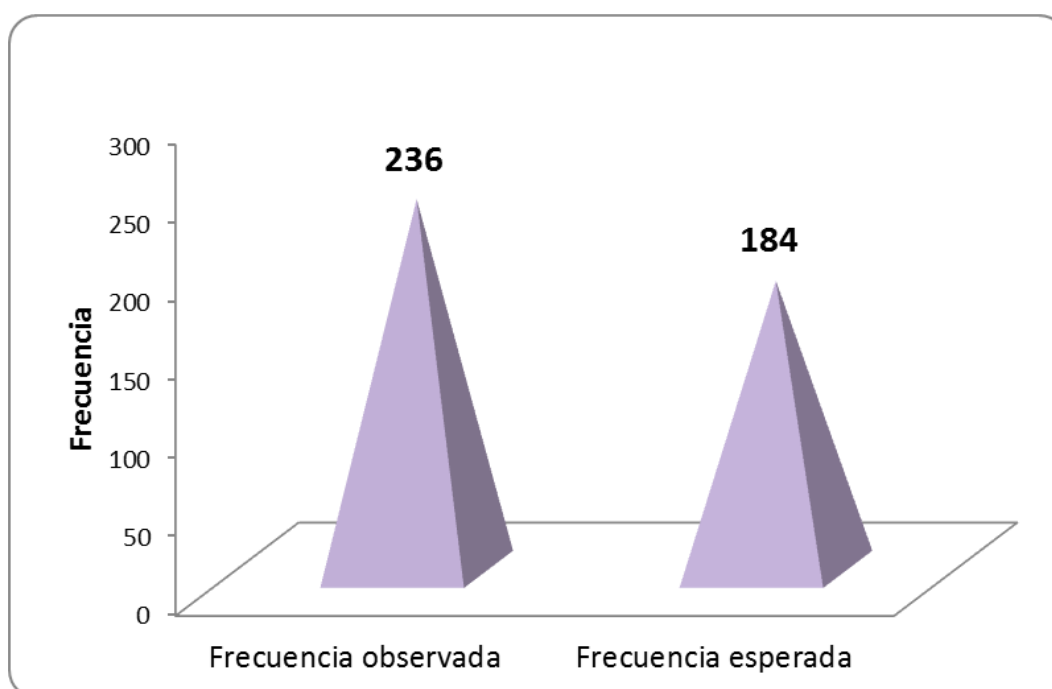


Gráfico 15. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción sobre la dimensión de seguridad relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

En razón al nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de seguridad relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 64,1% de usuarios se sintieron satisfechos y 35,9% mostraron insatisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que predominan aquellos usuarios externos del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas con satisfacción respecto a la dimensión de seguridad.

Tabla 16. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de empatía relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Empatía	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	167	45,4	184	3,14	0,076
Insatisfecho	201	54,6	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

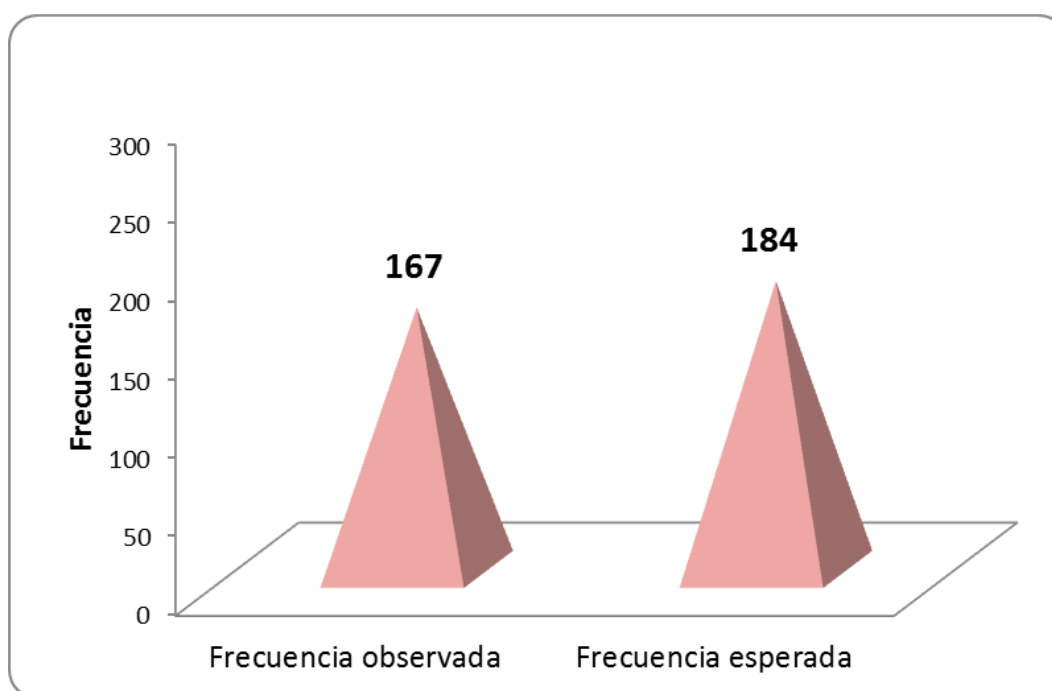


Gráfico 16. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción sobre la dimensión de empatía relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Referente al nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de empatía relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 54,6% de usuarios se sintieron insatisfechos y 45,4% revelaron satisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias no se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,076$); observando similar proporción con percepción de satisfacción e insatisfacción respecto a la dimensión de empatía.

Tabla 17. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de aspectos tangibles relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Aspectos tangibles	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	253	68,8	184	51,75	0,000
Insatisfecho	115	31,3	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

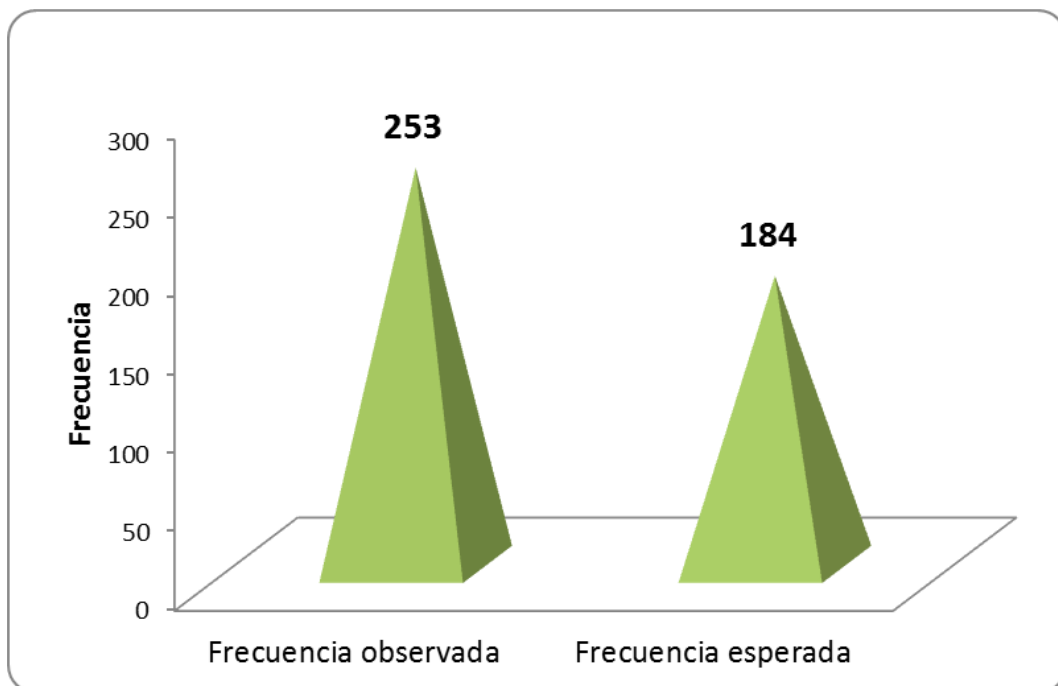


Gráfico 17. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción sobre la dimensión de aspectos tangibles relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Con respecto al nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de aspectos tangibles relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 68,8% de usuarios se sintieron satisfechos y 31,3% manifestaron insatisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,000$); observando que predominan aquellos usuarios externos del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas con insatisfacción respecto a la dimensión de aspectos tangibles.

Tabla 18. Comparación de frecuencias observadas y esperadas de nivel de satisfacción del usuario externo relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Satisfacción del usuario externo	Frecuencia observada	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrada	Significancia
Satisfecho	161	43,8	184	5,75	0,016
Insatisfecho	207	56,3	184		
Total	368	100,0			

Fuente: Encuesta (Anexo 01).

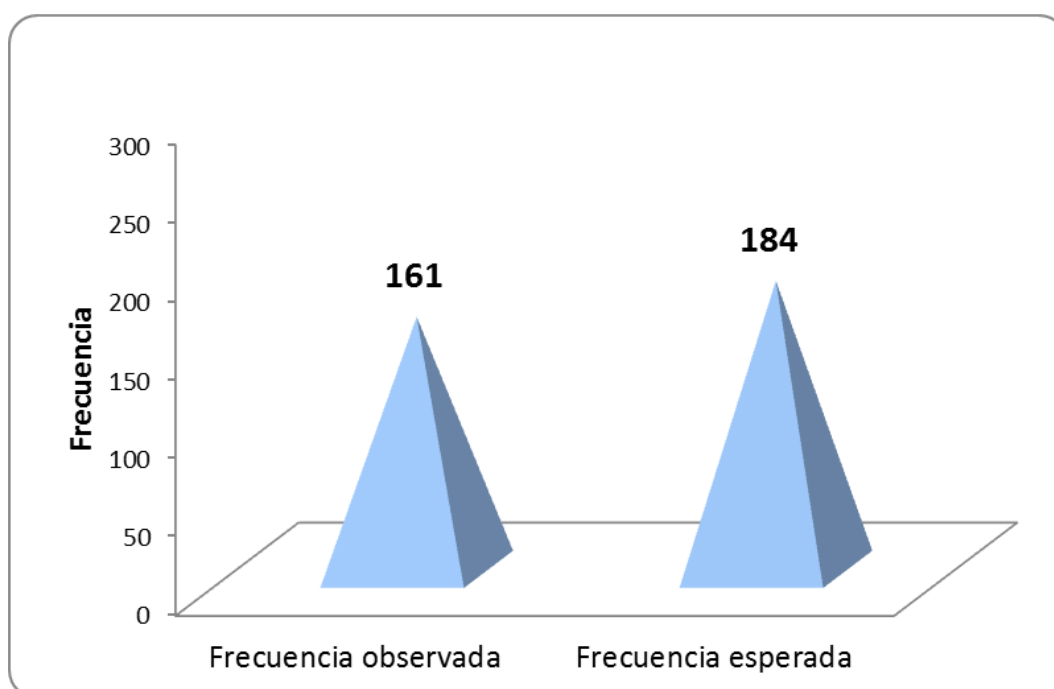


Gráfico 18. Porcentaje de usuario externo según comparación de frecuencia observadas y esperadas del nivel de satisfacción relacionado con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2016

Y, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo relacionada con la calidad de atención en estudio, se evidenció que 56,3% de usuarios se sintieron insatisfechos y 43,8% mostraron satisfacción. Al aplicar la prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias ($p \leq 0,016$); observando que predominan aquellos usuarios externos del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas con insatisfacción.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. VERIFICACIÓN O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La satisfacción se encuentra relacionada con las actitudes y sentimientos sobre el personal de salud y el paciente (41). La satisfacción se presenta cuando los servicios cubren o sobrepasan sus expectativas (42), independiente de la calidad objetiva (43). Asimismo, la satisfacción envuelve una experiencia racional, procedente del cotejo entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; y se encuentra sometida a varios factores como: “expectativas, valores morales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (44).

En nuestra investigación se encontró que 56,3% (207 usuarios) se sintieron insatisfechos con la calidad de atención y 43,8% (207 usuarios) se sintieron satisfechos, predominando aquellos usuarios externos con insatisfacción ($P \leq 0,016$). Del mismo modo, referente a la dimensión fiabilidad 63,9% se sintieron insatisfecho; sobre la dimensión capacidad de respuesta 64,1% también presentaron insatisfacción; por otro lado, en la dimensión seguridad 64,1% se sintieron satisfechos y en la dimensión aspectos tangibles 68,8% manifestaron satisfacción, todas con nivel de significancia de $P \leq 0,05$.

Los resultados de esta investigación muestran similitudes como los de Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (45) quienes concluyeron que la

percepción acerca de la calidad de atención en consulta externa se encuentra simbolizado con un porcentaje alto de insatisfacción, que declaran las personas que acuden a estos servicios de consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Lambayeque-Perú.

Igualmente, Tinoco (46) confirmó que el usuario externo en consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz se encuentra con mayor frecuencia insatisfecho con los servicios brindados.

También, Casalino (47) pudo concluir que en los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima hubo una insatisfacción global del 55,6%.

Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado y Barrientos (48) confirmaron que las dimensiones en las que hubo un aumento en el índice de insatisfacción fueron para los aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Sin embargo, la dimensión capacidades médicas en consulta externa reveló una disminución de los niveles de insatisfacción durante la evaluación.

Y, Acosta (49) notificó que la percepción de los familiares acerca de la calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de psiquiatría de consultorios externos, el mayor porcentaje formula que es medianamente favorable concerniente a que la enfermera no le informa sus dudas relacionado a la medicación del paciente, sin embargo, considera que existe una adecuada iluminación y le agrada que la enfermera se comuniquen en un lenguaje claro y sencillo, mientras que un mínimo porcentaje enuncia que es desfavorable ya que la enfermera no le brinda orientación sobre los cuidados

en el hogar, se despreocupa por la limpieza de los ambientes y le disgusta que no se le brinde a tiempo la resolución de sus dudas.

Como limitaciones de la investigación, establecemos que los resultados y conclusiones derivadas del estudio sólo son válidos y generalizables para la población de estudio. Asimismo, porque se trata de un estudio transversal y por tanto no permite establecer relaciones causales.

5.2. NUEVOS PLANTEAMIENTOS

Dado que la calidad de la atención percibida por el usuario externo es un fenómeno cambiante, multifactorial y de mucha trascendencia para la institución, se considera necesario las líneas de investigación que deben ser desarrolladas:

- Calidad de servicio y justicia organizacional.
- Determinantes de la satisfacción del usuario externo
- Aspectos estructurales y modelos de satisfacción del usuario.
- Trato humano al usuario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- En general, el 56,3% (207 usuarios) se sintieron insatisfechos.
- En relación a las dimensiones, en la fiabilidad, el 63,9% (235 usuarios) se sintieron insatisfechos; en capacidad de respuesta el 64,1% (236 usuarios) se sintieron insatisfechos; en seguridad el 64,1% (236 usuarios) se sintieron satisfechos; en la empatía, el 54,6% (201 usuarios) se sintieron insatisfechos; y en aspectos tangibles, el 68,8% (253 usuarios) se sintieron satisfechos.
- Se encontró predominio de insatisfacción, con significancia estadística ($P \leq 0,000$).
- Y, hubo predominio de aquellos usuarios externos con insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta; y en cambio, hubo predominio de aquellos usuarios externos con satisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, todas con significancia estadística ($P \leq 0,05$).

RECOMENDACIONES:

Se sugieren lo siguiente:

- Realizar un proyecto de gestión a fin de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios externos de la consulta externa.
- Promover una cultura organizacional orientada al usuario externo de consulta externa.
- Concientizar al personal médico, enfermeras, personal de admisión y farmacia sobre la importancia de fortalecer el buen trato hacia el usuario externo.
- Cultivar el valor de la solidaridad en el usuario interno y la importancia de lo que representa brindar el servicio a la comunidad.
- La Oficina de Gestión de la Calidad debe implementar un proyecto de mejora en caja, farmacia y laboratorio, disminuyendo los tiempos de espera, ya sea con más equipos o renovándolos, capacitar al personal y/o implementar los ambientes de espera confortables.
- Desarrollar un estudio analítico afín de poder encontrar otras variables asociadas a la satisfacción del usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Donabedian A. La evaluación de la tecnología y la calidad: Un estudio comparativo de certezas y ambigüedades. *Intl J of Technology Assessment in Health Care*. 1988; 4:487-96.
2. Torres MC, Martín MLP. Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. *Telos*. 2005;(1):21–36.
3. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Rev. Med. Hered*. 2001; 12(3): 75-7.
4. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial* 2001;16:276-279.
5. Miyahira J. Op. Cit. P. 75.
6. Cabrera-Arana GA, Bello-Parías LD, Londoño-Pimienta JL. Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia. *Rev. salud pública*. 2008; 10(4):593-604.
7. Guillermo E. Casalino-Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2008; 21(4): 143-152.
8. Múnera HA. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 2011;29(1), 77–86.

9. Ortiz M, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuario externos hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 2014;20(3):81–94.
10. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global* 2014;36:353-363.
11. Sánchez LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. [Tesis de maestría]. Monterrey, N.L.-México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2012.
12. Tinoco MAL. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. [Tesis de licenciatura]. Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016.
13. Larrea JA. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. [Tesis de licenciatura]. Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016.
14. Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Rev. cuerpo méd. HNAAA* 2012;5(1):5-9.
15. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2012;29(4):483-9.

16. Casalino GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna 2008;21(4):143-152.
17. Calidad. En el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española [Internet]. [Consultado enero 2017]. Disponible en: <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=calidad>
18. Montgomery DC. Introducción al control estadístico de la calidad. New York: Eds. John wiley & Sons; 1985.
19. Resolución Ministerial 519-2006/Minsa: Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. 30 de mayo 2006.
20. Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolas, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2006: 209-15.
21. Becerra B, Andrés J, Abril M, Gustavo F. Validez e confiabilidad de SERVQHOS para enfermagem em Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería, 2010;28(2):48-61.
22. Vargas R, Cecilia M. Factores que influye en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis PERÚ. Recuperado a partir de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>
23. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Op. Cit. P. 483.

24. 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;2(3).
25. Ibid. P. 11.
26. Andía C, Pineda A, Sottec V, Ramiro J, Molina M, Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002.
27. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002.
28. Thompson A, Sunol R. Expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: Conceptos, teoría y evidencia. International Journal for Quality in Health Care 1995;7(2):127-141.
29. Carr-Hill RA. La medición de la satisfacción del paciente. J public health med. 1992; 14(3): 236- 349.
30. Torres M, Vásquez CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium 2015;35:57-76.
31. Ajam M, Sadeghifar J, Anjomshoa M, Mahmoudi S, Honarvar H, Mousavi S. Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital. Journal of Military Medicine. 2014;15(4):273-279.
32. Rubio G. La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Cuadernos de Administración. 2014;30(52):54-64.

33. Villalba C. La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista. 2013;4(7):51-72.
34. González G, Torres J, Miguel A, Ruiz I. Evaluación de la calidad del servicio de hospedaje a través del modelo SERVQUAL. Congreso Internacional de Investigación. 2013;5(3):604-609.
35. Alnsour M, Abu B, Awwad M. Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications Sector. International Journal of Commerce and Management. 2014;24(3):209-218.
36. Ríos J, Santomá R. Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. Management & Empresa, Revista electrónica de la Universidad de Barcelona, España. 2008.
37. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. Journal of Marketing. 1985;49:41-50.
38. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing. 1988;64:12-40.
39. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas 2014;34.
40. Zeithaml V, Bitner M, Gremler J. Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición. 2009.

41. Lara FN, López CV, Morales ES, Cortés VE. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. ADM Investigación 2000 Mar-Abr; LVII (2): 45-49.
42. Armando Pedro D. Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias. [Tesis doctoral]. España, Universidad de Granada – Facultad de Farmacia – Programa de Doctorado en Farmacia Asistencial; 2007.
43. Andía RC, Pineda AÁ, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. Op. Cit. 2.
44. Ibid. P. 4.
45. Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Op. Cit. P. 5.
46. Tinoco MAL. Op. Cit. 32.
47. Casalino GE. Op. Cit. P. 143.
48. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Op. Cit. P. 483.
49. Acosta KM. Percepción de los familiares sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de psiquiatría de consultorios externos en el hospital Hermilio Valdizán – 2014. [Tesis de especialidad]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.

ANEXO

ANEXO 01

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS 2016

Nombre de la Investigadora: María del Rosario Palacios Zevallos

Establecimiento de salud: Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

Fecha Hora inicio: Hora
final:

Estimado usuario (a), estoy interesada en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: Usuario(a).....(1)
Acompañante..... (2)
2. Edad del encuestado:
3. Sexo:
Masculino.....(1)
Femenino.....
(2)
4. Nivel de estudio: Analfabeto.....(1)
Primaria.....
(2)
Secundaria.....
(3)
Superior Técnico.....
(4)
Superior Universitario...
(5)
5. Tipo de seguro por el cual se atiende:
SIS.....(1)
SOAT..... (2)
Ninguno.....
(3)
Otro.....
(4)
6. Tipo de usuario Nuevo.....(1)
Continuador..... (2)

7. Especialidad/servicio donde fue
atendido:.....

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	¿Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa ?							
2	E	¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado ?							
3	E	¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	E	¿Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	E	¿Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	E	¿Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida?							
7	E	¿Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E	¿Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	E	¿Qué la atención en farmacia sea rápida?							
10	E	¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E	¿Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E	¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E	¿Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?							
14	E	¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
16	E	¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E	¿Qué usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E	¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E	¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E	¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E	¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u>, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1. Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016

BREVE DESCRIPCIÓN

El trabajo de investigación está siendo desarrollado con el **objetivo de determinar** el nivel de Satisfacción y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante el año 2016. Con este trabajo de investigación **se busca saber cuál es la satisfacción del usuario externo al presente año** y si ha variado o no en relación a estudios pasados dentro del mismo Instituto y que hayan utilizado el mismo instrumento de medida, si hubo implementación de acciones para que estos resultados mejoren y asociarlo a otros estudios a nivel nacional y mundial.

La participación de usted es completamente **voluntaria y confidencial**. La información que usted me proporcione será manejada **confidencialmente**, pues solo la investigadora tendrá acceso a esta información, **por tanto, será protegida**.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en realizar una serie de preguntas acerca de la atención que recibe usted, cuya información será analizada y los resultados ayudarán a conocer la realidad de cómo son atendidos los usuario externos en el Instituto.

DECLARACIONES Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas proporcionándome el tiempo suficiente para ello.

En consecuencia, doy mi consentimiento para participar en el estudio descrito:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE

FIRMA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ENCUESTADOR

FIRMA

FECHA