

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios
externos del Hospital de Apoyo “Felix Mayorca Soto” de la
provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022**

**Para optar el título profesional de:
Licenciado en Enfermería**

Autores:

Bach. Edgar ROJAS PONCE

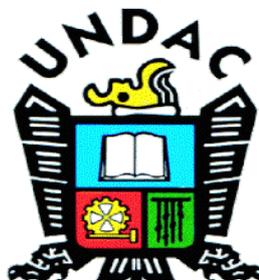
Bach. Elizabeth Milca CAMARENA ORDOÑEZ

Asesor:

Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios
externos del Hospital de Apoyo “Felix Mayorca Soto” de la
provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Javier SOLÍS CÓNDOR
PRESIDENTE

Lic. Johnny Gilberto RIVERA LEÓN
MIEMBRO

Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres. Quienes nos han cuidado toda la vida, nos han brindado bienestar y educación, han sido nuestro mayor apoyo.

AGRADECIMIENTO

Un reconocimiento especial a nuestros maestros que nos guiaron compartiéndonos su sapiencia y experiencia los mismos que contribuyeron en nuestra formación personal y profesional. Del mismo modo nuestra gratitud y reconocimiento por siempre a nuestros compañeros por el apoyo incondicional en la aplicación de los instrumentos del estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022.

Materiales y Métodos: Tesis de enfoque cuantitativo Observacional, prospectivo, descriptivo, transversal. La muestra estuvo compuesta por 375 usuarios externos cuya edad fluctúa entre 18 y 65 años, entre varones y mujeres, nuevos y continuadores. La herramienta aplicada fue de SERVQUAL (Quality Service) que se maneja para establecer el nivel de satisfacción. Este cuestionario se encuentra dividido en dos partes, la primera parte está compuesta por los datos generales y la segunda dirigida a las expectativas y a las percepciones de los usuarios externos, para descubrir la satisfacción a través de la diferencia entre percepción y expectativa. Los datos de investigación se expresan como un porcentaje para cada criterio de evaluación de calidad en el siguiente orden: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles; resultados como usuarios satisfechos para valores positivos (+) obtenidos por la diferencia entre percepciones (P) y expectativas (E) y como usuarios insatisfechos para valores negativos (-) por la diferencia P-E. Los resultados finales los presentamos en tablas y gráficos.

Resultados: De 375 usuarios externos, el 89% fueron los usuarios y el 11% acompañantes, el 30% fueron varones y el 70% mujeres, el grado de instrucción fue de nivel Secundario con 66% y nivel Superior Técnico con 17%. La satisfacción de las usuarias como “Satisfecho” con un 43,82% menor que el nivel de insatisfacción con un 56,2%, lo mismo para cada uno: fiabilidad, "satisfecho" 41,5%; Capacidad de respuesta, "satisfecho" 39,4%; seguridad, "satisfecho" 48%; Empatía, "satisfecho" 45,5% y aspectos tangibles, "satisfecho" 44,9%.

Conclusión: El nivel de satisfacción encontrado fue de 43,8% de los usuarios de consultorios externos del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, control prenatal, expectativas, percepciones.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of user satisfaction in the outpatient clinics of the "Felix Mayorca Soto" Support Hospital in the province of Tarma - 2022.

Materials and Methods: Thesis of qualitative approach Observational, prospective, descriptive, cross-sectional. The sample was composed of 375 external users whose age fluctuates between 18 and 65 years, between men and women, new and continuing The applied tool was SERVQUAL (Quality Service) which is used to establish the level of satisfaction, this questionnaire is divided into two parts, the first part is composed of general data and the second is directed to the expectations and perceptions of external users, to discover the satisfaction through the difference between perception and expectation. The research data are expressed as a percentage for each quality evaluation criterion in the following order: reliability, responsiveness, safety, empathy, tangibles; results as satisfied users for positive values (+) obtained by the difference between observations (P) and expectations (E) and as dissatisfied users for negative values (-) by the P-E difference. The final results are presented in tables and graphs.

Results: Of 375 external users, 89% were users and 11% accompanying persons, 30% were male and 70% female, the level of education was secondary school with 66% and higher technical level with 17%. The satisfaction of the users as "Satisfied" with 43.82 lower than the level of dissatisfaction with 56.2%, the same for each one: reliability, "satisfied" 41.5%; Responsiveness, "satisfied" 39.4%; safety, "satisfied" 48%; Empathy, "satisfied" 45.5% and tangible aspects, "satisfied" 44.9%.

Conclusion: The level of satisfaction found was 43.8% of the users of outpatient clinics of the "Felix Mayorca Soto" Support Hospital in the province of Tarma - 2022.

Key words: Level of satisfaction, prenatal care, expectations, perceptions.

INTRODUCCION

La investigación denominada “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO “FELIX MAYORCA SOTO” DE LA PROVINCIA DE TARMA DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2022”. Nos revela la realidad actual sobre la satisfacción del usuario por lo que es importante orientar la gestión pública en salud en el ámbito jurisdiccional del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma, Implementando iniciativas prioritarias de salud dirigidas a resolver las necesidades de salud de la población bajo el liderazgo de las autoridades de Tarma, la población y demás actores del ámbito jurisdiccional. Recordemos que el índice de satisfacción determina la calidad de los servicios de salud para los usuarios externos, el cual indica que la satisfacción de los usuarios externos debe estar por encima del 80% y la insatisfacción por debajo del 20% para tener una buena percepción, y la atención sea de calidad y garantizar un tratamiento seguro.

El presente informe de investigación está constituido por:

PRIMERA PARTE: denominado Aspectos Teóricos; constituidos por: El capítulo I, “planteamiento del problema”, en la cual se trata de la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de los objetivos y sobre la justificación y limitaciones de la investigación. El capítulo II, bajo el título de “Marco Teórico”, en donde encontramos los antecedentes del estudio, las bases teóricas -científicas, la definición de términos básicos y el sistema de variables de investigación. El Capítulo III, bajo el título “Metodología y técnicas de investigación”, aquí consideramos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, los métodos de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección, las técnicas de procesamiento de datos y selección y validación de los instrumentos de investigación, finalmente la orientación ética.

SEGUNDA PARTE, denominado trabajo de campo o práctico constituido por; El capítulo IV, “Resultados y Discusión”, donde se considera; el tratamiento estadístico e

interpretación de cuadros, presentación de resultados: tablas, gráficos, interpretación de ellos y la discusión de los resultados de investigación. Finalizando con las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

Esperando que este aporte, por su beneficio político y valor social, contribuya al servicio de la salud de la población de la región y del país.

LOS AUTORES

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.	Planteamiento del problema:	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	3
	1.3.1. Problema General.....	3
	1.3.2. Problemas Específicos.....	3
1.4.	Formulación de Objetivos.....	3
	1.4.1. Objetivo General	3
	1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas	10
2.3.	Definición de términos conceptuales	19
2.4.	Enfoque filosófico - epistémico	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	21
3.2.	Nivel de investigación.....	21

3.3.	Característica de la investigación	21
3.4.	Método de investigación	23
3.5.	Diseño de investigación.....	23
3.6.	Procedimiento del muestreo	23
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	26
3.9.	Orientación ética, filosófica y epistémica	27

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1.	Presentación, análisis e interpretación de resultados:	29
4.2.	Discusión de resultados.....	49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema:

La tarea de los trabajadores de la salud es brindar estos servicios a la población. Por lo tanto, es trabajo de estas instituciones de salud desarrollar estrategias que direccionen la evaluación continua de las condiciones de atención de los usuarios, porque el usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad fundada en una base sólida de conocimientos y las habilidades que aportan las personas que saben utilizarlo, aplicando un buen juicio y razonamiento y un procedimiento de valores claros y cómodos.

En nuestro medio no observamos un sistema de gestión de la calidad que contribuya a su buena gestión y administración que centraliza el proceso de identificación, formación y fortalecimiento de la capacidad humana del servicio de consulta externa en base a estrategias, el mismo que debe adaptarse a la realidad que ofrece el servicio en cuanto a problemas, situaciones, metas y recursos.

Al respecto, vale la pena señalar lo que indican Leddy y Pepper (1989) (12) cuando afirman que “a medida que el usuario adquiere más conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal

proporcionada por diferentes medios, adquiere la capacidad de aprender más y satisfacer sus demandas de manera más efectiva y más visible. Por lo tanto, debemos comprender el creciente conocimiento y satisfacción de los usuarios y prepararnos para responder de la manera más competente e informada".

Es necesario detallar que en múltiples ocasiones escuchamos que nuestros usuarios externos no desean acudir al Hospital por múltiples motivos el mismo que debería llamarnos la atención del por qué.

En este sentido, la institución de salud es responsable de la atención que se brinda al público; por tanto, tiene derecho a esperar que los profesionales de la salud se hagan cargo de ello. El personal debe estar en condiciones de responder a las preguntas del usuario sobre acciones y decisiones respecto a su salud, pues el usuario tiene derecho a conocerla. Por lo tanto, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) (13) sugieren que "los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, menores tiempos de espera, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficaz".

Por estas razones, es trascendental que los establecimientos de salud evalúen la calidad del servicio, teniendo en cuenta las expectativas del usuario y de los profesionales de la salud, utilizando herramientas de evaluación que permitan realizar un diagnóstico de la situación, que facilite la identificación de problemas o deficiencias del servicio.

Al investigar la satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto", nos permite evaluar la calidad de la atención en salud recibida, lo que nos permite conocer claramente sus necesidades y brindarles un servicio óptimo.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que existe una carencia y escasez crónica de recursos económicos y materiales en nuestras instituciones de salud, lo que afecta la calidad del trato y el cansancio y desmoralización de los trabajadores de la salud, pues son ellos quienes interactúan con los usuarios

más durante la estancia en el hospital. (Caligiore 1995)

1.2. Delimitación de la investigación

Este estudio se desarrolló en el distrito de Tarma provincia de Tarma región Junín, por lo tanto, tiene una conclusión local.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - de julio a diciembre del 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión de fiabilidad?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión capacidad de respuesta?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión seguridad?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión empatía?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión aspectos tangibles?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los

consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca en consulta externa del Soto” de la provincia de Tarma - 2022

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Calcular el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión de fiabilidad.
2. Calcular el nivel de satisfacción del atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión capacidad de respuesta
3. Calcular el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión seguridad.
4. Calcular el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión empatía.
5. Calcular el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022 en la dimensión aspectos tangibles.

1.5. Justificación de la investigación

La cobertura de la atención en consultorios externos del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” ha aumentado considerablemente en este último año, es importante para nosotros como personal de salud conocer la satisfacción de la atención del usuario externo.

A través de los resultados de este estudio logramos conocer mejor las deficiencias en la atención ambulatoria, lo que implica mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Procuramos que esta investigación sirva de base para futuros estudios que ayuden a mejorar la calidad de atención en la consulta externa donde se

brida atención a los usuarios.

1.6. Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación no se encontró limitación alguna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. INTERNACIONALES

Caligiore Corrales, I. y Díaz Sosa, J.A. (Venezuela,2003) Este estudio evaluó la satisfacción de los usuarios adultos de los servicios hospitalización en un hospital de tercer nivel de atención. La opinión de los usuarios se consideró importante a la hora de evaluar la calidad del servicio de salud. La muestra estuvo conformada por 210 personas hospitalizadas en el área a quienes se les realizó un estudio descriptivo, prospectivo en el que los datos se adquiridos fueron a través de un cuestionario realizado por García (1993) y acondicionado para esta población. Cuyos resultados nos muestran que el 82% calificó como buen trato de las enfermeras y el 78% piensa que cuando necesitaron atención, fueron atendidas favorablemente. El 54% dijo que el problema se resolvió de manera oportuna, pero no el 46% debido a la alta demanda de los usuarios. (3)

Vargas, D. (Quito, Ecuador 2013). En su estudio nos refiere sobre los EMCC (Equipos de Mejora Continua de la Calidad) difundida por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador en el que ha establecido como parte de sus estrategias para mejorar continuamente la calidad de la atención que se brinda a la población ecuatoriana a través de los servicios de salud y aumentar la

satisfacción de los usuarios. El Consejo Provincial de Pichincha es una institución pública que se propuso la acreditación ISO 9001-2008 como parte de su política para mejorar la calidad de sus servicios, y una de sus estrategias es medir la satisfacción de los usuarios internos y externos del servicio. El objetivo de este estudio de satisfacción fue proporcionar información útil sobre la gestión de la calidad mediante el análisis de factores relacionados con la satisfacción tanto de los usuarios internos (UI) como de los usuarios externos (UE). (4)

Armada, E. et al (Cartagena, Colombia 2016) Realizaron un estudio longitudinal para determinar la satisfacción de los usuarios Junto con el Servicio Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena, estudiaron el progreso de la satisfacción en el tiempo desde 1991 hasta 2015 con el fin de reestablecer el nivel de calidad que ofrecen dichos servicios, un servicio orientada a la calidad que pueda servir de ejemplo a los futuros gestores deportivos públicos. Un análisis global de las dimensiones del estudio muestra que todas las medidas de servicio influyen en la calidad, aunque algunas tienen más peso que otras en la satisfacción percibida, siendo los proveedores de servicios los más valorados en ambos periodos. Esta información facilita la decisión de mejorar los aspectos menos valorados y la implantación de sistemas para reforzar la calidad, satisfacción y fidelidad de los ciudadanos hacia los servicios deportivos urbanos. (5)

Palacios, T. et al (Guayaquil, Ecuador 2018) En su estudio refiere sobre la aplicación del concepto de calidad en los servicios de salud, la ejecución de este sistema de gestión no es una tarea fácil y requiere un cambio cultural en la organización que implique a todas las partes de la institución para satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. Hay muchos elementos a considerar al promover el desempeño, pero los esfuerzos deben enfocarse en hacer las cosas, estandarizar los procesos y acreditar los servicios. El estudio tiene como finalidad conocer los factores relacionados con la satisfacción de los

usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia, para que en base a esto se pueda conocer el nivel de satisfacción experimentado por los mismos y recomendar un plan de mejora basado en estos resultados. Para conocer todos los factores relacionados con la satisfacción se elaboró una encuesta de satisfacción dirigida a 378 usuarios, se eligió como método para conocer la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud el método Servqual. había procesos insuficientes en el abastecimiento farmacéutico, y para estos resultados se propusieron planes de atención, capacitación y nuevos procesos de entrega. (6)

2.1.2. NACIONALES

Estrella S. (Lima Perú 2018) En su estudio, sobre la Calidad de Atención en el Hospital María Auxiliadora 2018, determinará la efectividad de la reingeniería de la cadena de práctica médica para mejorar la calidad de atención de los usuarios de la región. El tipo de investigación es experimental, en este proceso se manipulo la variable independiente, por lo que la causa efecto es el control y la evidencia, en el temperamento experimental se utilizaron métodos para resolver la influencia de las variables independientes, también se utilizó el método de hipótesis deductivas. En cuanto al objetivo de resultado general, el nivel de cumplimiento global en el campo de la medicina física médica en el Hospital María Auxiliadora incide significativamente en la mejora, debido a que se ha reestructurado el subproceso asegurando una calidad de atención óptima. Además de reducir el tiempo del proceso de tratamiento. La importancia de la transformación se expresa esencialmente en la eficiencia y rapidez que se busca en los procesos o subprocesos operativos de la institución. (7)

Delgado, M. (Lima, 2005) Este estudio examina el impacto de la calidad de la atención en salud en la satisfacción del usuario-paciente en el Centro de Salud Chacarilla de Otero Lima, 2004. Los objetivos del estudio fue identificar las dimensiones de la calidad de la atención para conocer si estos pacientes

están satisfechos o no y determinar los efectos de la calidad de atención en salud sobre la satisfacción de los pacientes en el Centro Chacarilla de Otero. Metodológicamente es un trabajo observacional, a nivel relacional y de campo, utilizando una encuesta previamente validada y aplicada personalmente y bajo supervisión. Los sujetos de estudio fueron mayores de 18 años hasta 70 años, quienes aceptaron participar en el estudio en septiembre-noviembre de 2004. Finalmente, mediante la prueba de chi-cuadrado se encontró que la calidad de la atención en salud tiene un efecto negativo muy significativo en la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud "Chacarilla de Otero". (8)

Vega-Dienstmaier Johann M (Lima 2014) Los investigadores se plantearon como objetivo validar una herramienta para evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de psiquiatría. Método: Basado en el contenido de otros instrumentos de satisfacción del paciente, la opinión de un grupo de psiquiatras y datos obtenidos de la aplicación de la primera versión de la escala a 40 usuarios de consultorios psiquiátricos, se construyó otra versión auto administrada y se evaluó la claridad y relevancia de los ítems. El alfa de Cronbach fue de 0,828. El CATPCA tuvo en cuenta tres componentes relacionados con: 1) desempeño médico, 2) organización y 3) comodidad y espera; la primera es la más importante. La correlación entre el puntaje total de la versión de autocuidado y la versión de entrevista fue de 0,876 ($p < 0,0001$). Concluyendo en este primer estudio realizado en un consultorio psiquiátrico muestra que esta nueva escala de satisfacción del usuario tiene propiedades psicométricas adecuadas. (9)

Valverde, R. (Lambayeque 2016) Dado que los resultados de salud ahora se miden en términos de efectividad, eficiencia, percepción del dolor de los usuarios, bienestar físico y mental y satisfacción frente a los resultados esperados, el objetivo planteado fue: comparar el grado de satisfacción entre usuarios externos y la calidad de atención; la metodología empleada fue de un

diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. En el que utilizaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL modificado con una confiabilidad del 95%. Población y muestra: EsSalud tenía una población de 7.499 y el MINSA tenía una población de 11.788, cada uno con una muestra de 114 personas, entre usuarios externos y socios, para un total de 228. Los resultados fueron los siguientes: EsSalud se mostró satisfecho en general. 71.7% y la dimensión seguridad fue la más alta con 74.3% de satisfacción en comparación con el sector MINSA con una satisfacción total de 44.6% y la dimensión empatía la más alta. fue del 51,9 por ciento. (10)

Solano, M. (Cajamarca Perú 2010) Esta investigación cuantitativa y transversal tuvo como objetivo conocer la satisfacción de un usuario externo sobre la calidad de los servicios de salud en las áreas exteriores del Hospital Regional de Cajamarca en el año 2010, a partir de lo cual se realizó un estudio con el instrumento de SERVQUAL adaptado; conformado por 18 ítems, de los cuales tres corresponden a la dimensión humana, ocho a la técnico-científica y siete a la ambiental; Una muestra aleatoria de 132 usuarios que acudieron a los consultorios externos del Hospital Regional de Cajamarca encontró que el 84.8 por ciento de los usuarios externos consultaron en los consultorios externos del hospital regional de Cajamarca quedaron satisfechos con el servicio recibido. (11)

2.2. Bases teóricas – científicas

SATISFACCIÓN.

"Conocer las necesidades actuales y futuras de los usuarios es el punto de partida para la excelencia empresarial. Centrarse en las necesidades del cliente significa dejar claras esas necesidades para todos en la organización. El concepto de calidad evaluada por el cliente se centra en los rasgos o características de un producto o servicio que aportan valor añadido al cliente,

aumentar la satisfacción del cliente, determinar preferencias y fidelizar la marca. La orientación al cliente también requiere conocimiento de los desarrollos tecnológicos, conocimiento de las ofertas de los competidores y respuesta rápida y flexible a sus necesidades y expectativas". (14)

Ciente Satisfecho: Un cliente está satisfecho cuando un servicio o producto cumple o supera sus perspectivas. La satisfacción del cliente es una medida de la calidad, y con este punto de partida se menciona lo siguiente: "Calidad: usabilidad - satisfacción del cliente. La calidad es un concepto que explica la calidad y características de un servicio que brinda una institución o sistema. definiciones que compartimos, es: "Calidad es usabilidad" "Calidad es qué tan bien cumplimos con las expectativas del cliente"

- La satisfacción del cliente es uno de los efectos más importantes de un servicio de calidad. Pero conseguirlo está en manos de la calidad de los servicios que se brinda, también en las expectativas de los clientes. El cliente está satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o el acceso del cliente al servicio es limitado, **es posible que esté** satisfecho con servicios comparativamente deficientes.

La satisfacción del paciente "es un sentimiento subjetivo que percibe el paciente cuando sus necesidades y perspectivas son satisfechas en la prestación del servicio. La satisfacción depende de varios factores, entre ellos las experiencias previas, las expectativas y la información que recibe de otros usuarios y del propio centro de salud.

Cuando se logra la satisfacción, la actividad mental de uno está en armonía. El contentamiento aumenta la felicidad, mientras que la insatisfacción, por el contrario, crea sufrimiento. (15)

Satisfacción "es aquella impresión que el ser humano experimenta al conseguir el mejoramiento del equilibrio entre una necesidad o necesidades"

Satisfacción, como cita Lizarzabal G. Maribel y otros en su tesis, "el concepto de satisfacción está muy relacionado con el concepto de preferencias o expectativas subjetivas. La satisfacción con el servicio prestado recoge información de una valoración personal que no se puede conocer a través de la observación sino a través del servicio prestado por el usuario.

- Zas R. refiere que la satisfacción proviene de la lógica deductiva elemental, que incluye:
 1. La satisfacción es algo, que a su vez se relaciona con lo que se desea lo que se espera, lo que se desea, etc. y lo que se hace en relación con la expectativa de un efecto determinado.
 2. Para que el sujeto experimente satisfacción, debe existir al menos una intención en la otra persona de realizar una determinada acción que conduzca a un determinado resultado positivo o no positivo. (16)

Definición de Satisfacción del Paciente

La definición del término satisfacción ha sido muy discutida en la ciencia psicológica. El desarrollo de la medicina hasta ahora y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales hizo necesario volver al significado de satisfacción, que es uno de los indicadores en la asistencia de servicios.

Según Philip Kotler, referido por Iván Thompson, la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y aplicar esta definición en aplicaciones prácticas. El nivel de satisfacción del cliente, podemos utilizar la siguiente fórmula para resumir: Desempeño Percibido - Expectativas = Satisfacción. Según CELA, "La satisfacción del cliente se define de manera muy simple. Los clientes están satisfechos cuando sus necesidades reales o percibidas son satisfechas o superadas. (16)

Necesidades y Expectativas del Paciente importa satisfacerlas

Es necesario entender la importancia de satisfacer las necesidades y perspectivas de los usuarios externos, es importante explicar que la calidad de la atención médica es evaluada por muchos grupos diferentes de pacientes: pacientes, sus familias y amigos, cada uno de ellos tiene expectativas para el servicio proporcionada por la organización.

La información sobre el nivel de satisfacción del paciente después de recibir un servicio es la fuente de información más importante para las empresas cuando planean mejorar el servicio que brindan a sus pacientes, por lo que medir la satisfacción del cliente no es útil, pero se utiliza para crear acciones que nos permitan brindar un servicio que supere sus expectativas. (17)

Diversas razones han contribuido a que las expectativas sean mayores que los resultados de los servicios de salud. El primero es una mayor incidencia de enfermedades degenerativas y crónicas; en segunda instancia, mayor inquietud social por el deterioro de la salud con síntomas inespecíficos; por otro lado, la información de los medios de comunicación a los problemas de salud de una forma no asertiva que contribuye a la creación de una atmósfera de desconfianza e incertidumbre entre los pacientes.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los pacientes, por lo que analizar su satisfacción es una forma de medir la calidad de la atención. (18)

El paciente suele evaluar el servicio como un todo, no las partes de la prestación, y esta evaluación da como resultado un nivel de calidad percibido. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades del paciente.

La falta de satisfacción no siempre se debe a un mantenimiento deficiente, a veces solo refleja algún aspecto del mismo.

Conocer la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una forma de mejorar la calidad de las prestaciones y la reputación del hospital.

Niveles de Satisfacción.

Existen tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: desempeño percibido no cumple con las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: desempeño percibido cumple con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

Un cliente satisfecho muestra su fidelidad a la marca o empresa, en cambio un cliente insatisfecho cambia inmediatamente de marca o proveedor. Es por eso que las empresas inteligentes intentan consentir a sus clientes prometiéndoles solo lo que pueden entregar y luego entregando más de lo prometido.

Teoría de las Expectativas.

La teoría de las expectativas fue popularizada por Victor Vroom en la década de 1960. La expectativa se define como la probabilidad de que una acción conduzca a un resultado, si el sujeto cree que la acción le dará un buen resultado, la expectativa es mayor que no. considerando todas las probabilidades.

La teoría general de la expectativa establece que el comportamiento está determinado por la valencia multiplicada por la expectativa, porque la valencia es la necesidad con la que se quiere algo, por lo que afirma que la motivación depende de cuánto se quiere algo.

Cuando alguien tiene una gran fuerza, poder y expectativas, la motivación es alta, pero a la inversa, cuando la fuerza y las expectativas son bajas, la estimulación es baja.

La teoría de las expectativas se desarrolló aún más para incluir el valor factorial de los resultados. Para que un individuo esté bien motivado, es necesario que vea que los resultados son atractivos, que tenga la certeza de

que ciertas acciones conducirán al resultado deseado y que comprenda que el resultado vale la pena.

Iván Thompson, respecto a las expectativas refiere que son “deseos” de que una persona debe lograr algo. Las expectativas juegan un papel importante en la medición integral de la satisfacción del cliente con la atención médica. Las expectativas del cliente sobre el tratamiento, su papel en este proceso y las expectativas sobre el resultado global del tratamiento influyen en la valoración del cliente sobre el servicio prestado durante todo el proceso asistencial y también tras su finalización.

El paciente sus necesidades y expectativas.

Maslow en su teoría se centra en las necesidades físicas y psicosociales básicas de la persona que nos permite comprender la importancia de estas necesidades en determinados momentos de la vida permitiendo ser creativos para lograr su satisfacción.

La orientación en la satisfacción según las prioridades se irradia en el rango de necesidades de Maslow, que las clasifica de la siguiente manera: necesidades fisiológicas, seguridad física y psicológica, pertenencia, autoestima y respeto, y realización personal.

Niveles y dimensiones.

Las expectativas parecían ser diferentes. Algunos distinguen cuatro tipos de expectativas: ideales, esperadas, al menos tolerables y merecidas (Millar, 1977) y las otras dos: deseables y esperadas (Swan y Trowck, 1980).

Un gran conjunto de investigaciones recientes de Berry, Parasuraman y Zeitham (1991) sobre las expectativas de los clientes en la industria de servicios; confirma que se permiten matices específicos de la industria; Estas expectativas se enfocan en diez áreas clave conocidas como las diez dimensiones o condiciones de servicio.

Se han hecho intentos para comprender el origen de las expectativas de

servicio y aquellos factores que influyen en su formación.

La Calidad Interna y sus Dimensiones

Entre las dimensiones de la calidad interna encontramos la fiabilidad (trato correcto), Profesionalidad (empleados con habilidades y conocimientos adecuados), accesibilidad (fácil contacto), seguridad (clientes al margen de riesgos y daños).

La Calidad Externa y sus Dimensiones

Entre las dimensiones de la calidad externa se encuentra la capacidad de respuesta (empleados suministran el servicio oportunamente), cortesía (trato con respeto, consideración y amistad), comunicación (mantiene informados), credibilidad (proyectan confianza, fe y honestidad), comprensión y conocimiento del cliente (comprende las necesidades del cliente), elementos tangibles (existencias físicas del servicio proyecten calidad)

El trabajo de los tres investigadores mencionados anteriormente muestra que en todas las áreas de negocios que estudian, las dimensiones internas y externas de modo constante y repetida es la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

¿Cómo se forman las expectativas de los clientes?

Hay diferentes opiniones sobre este asunto. Iván Thompson señala lo siguiente: Las expectativas del cliente nacen de las experiencias de compra anteriores, de la opinión de amigos, familiares, conocidos de las promesas hechas por los competidores y de las promesas de la misma empresa. La parte dependiente del negocio debe dale atención especial al establecer las expectativas correctas. Recuerden, si las expectativas son demasiado bajas, no atraerá suficientes clientes. pero si son demasiado altos, los clientes se sentirán decepcionados después de la compra. Un detalle muy importante en este asunto es que una disminución en la satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la cantidad de productos o servicios; En muchos casos, esto es

el resultado de mayores expectativas de los clientes (situación de marketing).

En cualquier caso, es muy importante hacer el seguimiento a las "expectativas" de los clientes; establecer lo siguiente: El interés en lo que la empresa puede ofrecer; El nivel, por debajo o por encima de las expectativas creadas por la competencia y el cumplimiento con las expectativas del cliente medio, anímalo a comprar. (15)

TEORÍA DE LA PERCEPCIÓN.

La percepción es el medio principal por el cual las personas adquieren información sobre sí mismas, sus necesidades y su entorno. La percepción es el proceso por el cual los estímulos sensoriales son seleccionados, organizados e interpretados en una imagen significativa y coherente del mundo.

Entonces podemos decir que la percepción es:

Una persona observa lo que sucede a su alrededor y puede verse influenciada por ciertos factores como la cultura, los valores, las experiencias pasadas y el conocimiento del individuo. (14)

Sin embargo, la percepción desde un punto de vista teórico es más completa que la reacción a los estímulos sensoriales, interpreta la sensación de acuerdo con los patrones de aprendizaje previo. Tus problemas, intereses y antecedentes guían tu percepción de cualquier situación. Básicamente, cada persona dice: "Actúo sobre los hechos tal como los veo, no como los ves tú. Dado que la percepción es una experiencia personal, una misma situación puede tener dos o más perspectivas.

Pero lo que una persona percibe puede ser significativamente diferente de la realidad objetiva. El número de clientes perdidos por baja satisfacción (incluidos los servicios de salud) al menos se triplicará. Los clientes de hoy juzgan a las organizaciones y proveedores de atención médica en función del conjunto y la atención que se les brinda. Con base en esta información, pueden entenderla. Este conocimiento puede o no ser real, pero en realidad es la más

significativa para las organizaciones. Para que un usuario solicite un servicio, debe entender que es la mejor.

Por ejemplo, si el mismo servicio de salud (consulta externa) se ofrece en dos lugares, pero el primero supera al segundo en un 100%, el cliente experimenta un excelente servicio en un lugar que en el otro. Percibir la apreciación del cliente es fundamental para una organización exitosa. Brindar un excelente servicio (mantenimiento) no es suficiente; el cliente debe verlo como tal. Por otro lado, las percepciones de la calidad de la atención médica se consideran actitudes o juicios resultantes de comparaciones entre las expectativas del servicio y la experiencia de desempeño del servicio de los clientes (Berry, Zeithami y Parasuraman, 1985 y 1988). Grönros, 1982; Lewis y Explosiones, 1983). No hay lugar a dudas, que la calidad del servicio percibida parece depender de la brecha entre las aspiraciones y perspectivas de los clientes por el servicio prestado (Parasuraman, Zeithami y Berry, 1985).

Percepción es realidad.

Dicho de otra manera, la calidad también obedece de las percepciones de los clientes; ya que en servicios la percepción es lo objetivo. Cuando otros te critican, no importa lo que creas que es verdad (incluso si lo es). El factor decisivo es la percepción que los demás tienen de usted. Por tanto, a la hora de prestar servicios, la percepción de los clientes es la realidad; lo que perciben es realidad para ellos; no hay nada más. Eso es lo único que importa, sin importar las explicaciones que se den para justificar el mal servicio.

Recuerda que tú (como dueño, gerente comercial) y tu cliente miran el servicio desde dos perspectivas completamente opuestas: Usted y sus trabajadores comunitarios están indecisos. Tus clientes te miran desde fuera. Por ejemplo, la mayoría de los clientes desconocen lo que sucede detrás de escena; Por lo tanto, no logran identificar todos los esfuerzos, brechas y limitaciones que las comunidades (o su personal) pueden encontrar en la

prestación de servicios.

Los de adentro saben; Esto, como es lógico, cambia por completo la percepción que tienen los directivos y empleados, por un lado, y los clientes por otro, sobre el servicio ofrecido y sus características. Cottle desarrolló lo que él llama las Cuatro Leyes de la Percepción:

1. Los demás siempre ven el todo de manera desigual a como la unidad se ve a sí misma. 2. El resto siempre ven a la entidad de forma desigual a como la entidad piensa. 3. Diferentes grupos de clientes ven todo de manera diferente. 4. Las personas creen que el nivel de servicio que perciben en su unidad de área es representativo de todos los servicios que brinda su organización. Tómelos muy en serio, porque siempre se aplican, independientemente de la industria o el tipo de cliente con el que esté tratando su comunidad. Sin embargo, el encuentro con el servicio no solo se evalúa en función de las percepciones de los clientes sobre la entrega, sino también en función de que la percepción y la evaluación que genera depende de las expectativas de los clientes sobre lo que quieren recibir del servicio.

2.3. Definición de términos conceptuales

Nivel de satisfacción.

Grado de satisfacción, desempeño e impacto en la satisfacción o satisfacción según las necesidades de las personas.

Este es el nivel de bienestar que una mujer embarazada quiere alcanzar cubriendo sus necesidades más importantes después de recibir ayuda de un profesional de la salud.

- Satisfecho.
- De alguna manera satisfecho.
- Insatisfecho.

El servicio de consulta externa es un área del hospital que ofrece una atención integral a los pacientes enfermos que acuden allí por diversos tipos de

diagnósticos. Un conjunto de medidas de tratamiento definidas a través de entrevistas o visitas programadas con el equipo de salud y usuarios externos para gestionar su evolución de salud y brindar atención médica adecuada para reducir el riesgo.

Usuario externo Persona que acude al centro de salud para recibir atención médica continua y de calidad en el marco de la familia y la comunidad.

2.4. Enfoque filosófico - epistémico

Una de las condiciones que cumple nuestro trabajo de investigación está enmarcado dentro del respeto por la profesión, sin colisionar los principios fundamentales de la carrera, tiene a su vez características que se exigen para cumplir con todas las condiciones y el rigor científico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es observacional de nivel aplicativo. Observacional, debido a que el estudio se realizó sin manipular la variable, se consideran los hechos tal como suceden y a nivel de aplicación, pues se espera que los resultados mejoren la satisfacción de los pacientes del ambulatorio.

3.2. Nivel de investigación

Nuestro estudio es Descriptivo, por lo tanto, cuyo objetivo esencial fue la recogida de información por lo que no requiere de hipótesis.

3.3. Característica de la investigación

Se utiliza el método descriptivo porque es un estudio que describe los hechos tal como se presentan, adquiriendo como referentes al usuario en consultorios externos que acuden al Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” 2022.

Identificación de Variables

El presente estudio desarrolla una sola variable.

- Nivel de satisfacción del usuario en consultorios externos.

Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de satisfacción del usuario en consultorios externos	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. 2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado. 3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. 	Nominal
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 6. Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida. 7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. 8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida. 9. Que la atención en farmacia sea rápida. 	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad 11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención 12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza 	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia 15. Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud 16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención 17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos 18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán 	Nominal
	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes 20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos 	Nominal

3.4. Método de investigación

Se verificó la información de los instrumentos. Construyéndose la base de datos en el programa estadístico SPSS V22. Con la finalidad de construir las tablas estadísticas.

Se digitaron los datos de entrada asignando: 1. Establecimiento de salud y sus datos. 2. Encuestado y datos generales. 3. Proceso de la información. Respetando los tres tiempos como Inicio: Ingreso de las expectativas y percepciones. Proceso: Según dimensiones y Salida: reporte del indicador según servicio. Posterior a la redacción se realizó control de calidad de la base de datos en una herramienta informática (Aplicación en Excel) según servicio y categoría.

3.5. Diseño de investigación

Es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.



Dónde:

M : Muestra de usuarios de consultorios externos.

O : Nivel de satisfacción de los usuarios.

3.6. Procedimiento del muestreo

Población.

Estuvo conformada por todos los usuarios y personas adjuntas de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto que fue un total de 16, 547 usuarios.

Muestra.

- **Unidad de Análisis:** Usuario atendido en el consultorio externo del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” 2022., que aceptaron ser parte del presente estudio.

- **Tamaño Muestral:** El mismo que estuvo conformada por 375 usuarios.

Se determinó utilizando una fórmula de cálculo de porcentaje del estudio descriptivo que acepta un error estándar de hasta el 5 % con un nivel de confianza del 95 %, suponiendo que $p = 0,5$ y $q = 0,5$ si se desconoce. Se agregó un 20% a la muestra total estimada para tener en cuenta el riesgo de pérdida o faltas en los registros de la encuesta.

Fórmula (n):

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

Donde:

n	Tamaño de muestra	
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.	
n		

Remplazando:

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0,5

Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valores (1-p)	q	0,5
Error Estándar	E	0,05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1,96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	16,547

n	375
---	-----

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos, de 18 años a más.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario
- Aceptan participar en el estudio.
- Usuarios externos en general.

Criterios de exclusión

- Usuarios con alteración psicológicas.
- Acompañante menores de 18 años
- Usuarios que a decisión propia deciden no participar.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

• Encuesta.

Esta técnica **se aplicó** a cada **usuario y/o compañero atendido** en el consultorio externo del Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" **2022, durante unos** 15 minutos antes **de entrar** y 15 minutos después de **salir** del consultorio.

Instrumento.

• Cuestionario.

A través de este instrumento se recopiló información sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" Tarma - 2022.

Este instrumento SERVQUAL (Quality Service) utilizado con la finalidad

de obtener los niveles de satisfacción por el servicio que se brinda al usuario. Instrumento desarrollado por A. Parasuraman y colaboradores, quienes apoyan la teoría de comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una institución.

Encuesta: Satisfacción en la atención del consultorio externo, dividido en dos partes:

1. Datos generales.

2. Preguntas sobre las expectativas y percepción.

Dura 15 minutos; en su organizado en 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: de la pregunta 01 a la pregunta 05, Capacidad de Respuesta: de la pregunta 06 a la pregunta número 09. Seguridad: de la pregunta número 10 a la pregunta número 13. Empatía: de la pregunta número 14 a la pregunta número 18. Aspectos Tangibles: de la pregunta número 19 a la pregunta número 22.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue validado por el Ministerio de Salud, que adoptó el método con pequeños cambios tanto en el modelo como en el contenido del cuestionario para adaptarlo a nuestra realidad y recibió una metodología denominada modificada SERVQUAL, porque define la calidad de la brecha o incumplimiento de tratamiento (P-E) entre observaciones de usuarios extranjeros (P) y expectativas (E) ha sido aplicado en los servicios de salud de nuestro país debido a su validez y alta confiabilidad. (19)

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información recopilada de las encuestas fue administrada por investigadores externos al departamento de salud, quienes le explicaron que ella

era completamente anónima y que era libre de elegir la opción correcta sin ser juzgada.

La encuesta se realizó en dos fases, la primera conteniendo información general y expectativas antes de que el usuario ingresara al servicio y la segunda posterior a la consulta conteniendo percepciones del servicio recibido.

La encuesta de satisfacción en la atención de los usuarios en consultorios externos, consta de dos áreas que son las siguientes:

1. Datos generales.

2. Preguntas sobre la percepción del servicio recibido en el establecimiento de salud.

Previamente se acordó con el director del establecimiento de salud que se aplicaría el instrumento directamente dentro del establecimiento a las unidades de análisis antes y después de que reciban atención en el establecimiento de tratamiento. Las herramientas se aplicaron de acuerdo al cronograma establecido.

3.9. Orientación ética, filosófica y epistémica

Los procedimientos considerados en el informe no ponen en peligro la dignidad humana, la seguridad, la salud o el bienestar de los sujetos que reciben información sobre los fines y objetivos del estudio. Todos los resultados están disponibles para el público en general y los expertos en investigación a través del archivo en línea de la universidad. respeto por la persona En esta investigación, el respeto de una persona se entiende como el derecho que tiene de decidir voluntariamente si participa o no en la investigación; sin riesgo de represalias o trato discriminatorio. Además, tienen derecho a recibir información y tomar una decisión voluntaria de participar en el estudio, lo que significa que el investigador describirá detalladamente su naturaleza si es necesario. Las fotos y los nombres de los participantes no serán publicados. Consentimiento informado Se obtuvo el consentimiento informado en un formulario en el que se

especifican los aspectos mínimos a considerar en este tipo de investigación, además de que la participación en la muestra fue voluntaria.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados:

En este capítulo se presentan, junto con tablas y gráficos, los resultados obtenidos luego de utilizar el instrumento para medir la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma. - 2022; según el cronograma del plan de trabajo que se describe a continuación.

VARIABLES DE CONTROL

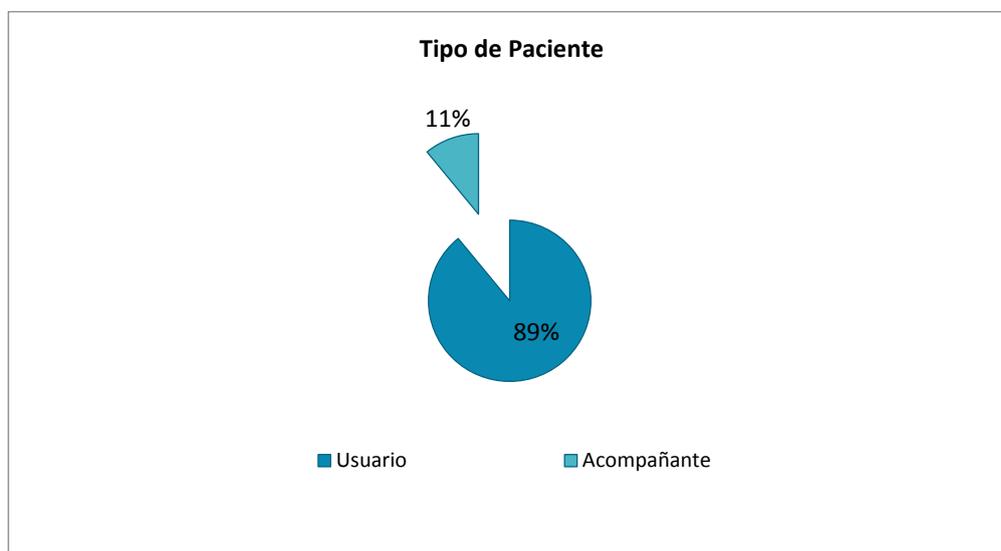
Tabla 01. Condición del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Usuario	334	89
Acompañante	41	11
TOTAL	375	100

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos

Gráfico 01. Condición del encuestado de los consultorios externos del

hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Grafico N.º 01, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; en primer lugar, el 89% (334) de la muestra estuvo compuesta los usuarios, en segundo lugar, la muestra estuvo conformada por el acompañante con 11% (41).

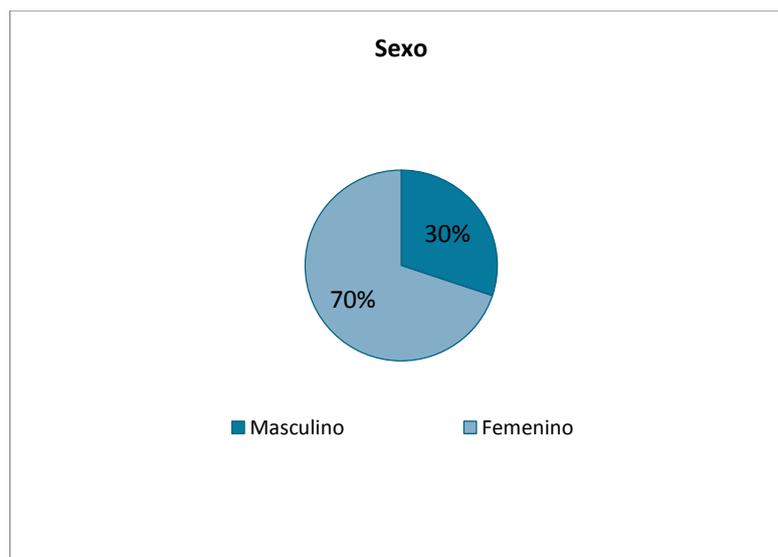
Tabla 02. Según sexo del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	113	30
FEMENINO	262	70
TOTAL	375	100

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario

atendido en los consultorios externos.

Gráfico 02. Según sexo del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.



En la Tabla y Grafico N.º 02, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; según sexo el 70% (262) fueron de sexo femenino mientras que el 30% (113) de sexo masculino. Se pudo evidenciar que las mujeres tenían mayor predisposición para su participación.

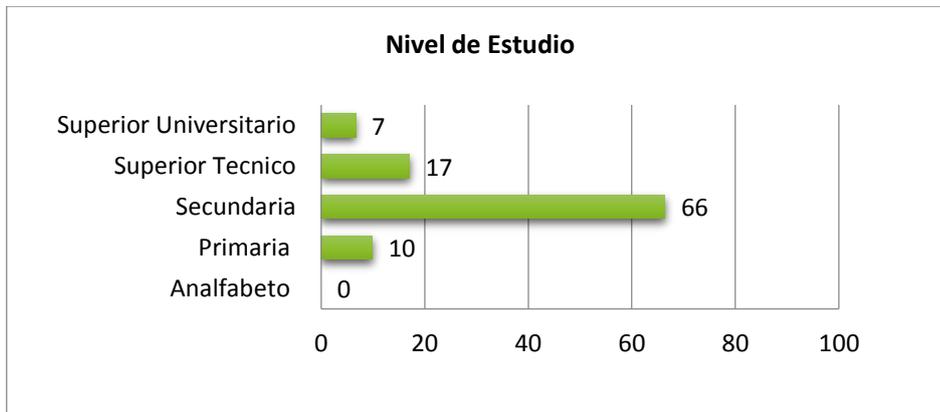
Tabla 03. Según nivel de estudio del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022

NIVEL DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ANALFABETO	0	0
PRIMARIA	37	10
SECUNDARIA	249	66
SUPERIOR TÉCNICO	64	17

SUPERIOR		
UNIVERSITARIO	25	7
TOTAL	375	100

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Figura 03. Según nivel de estudio del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



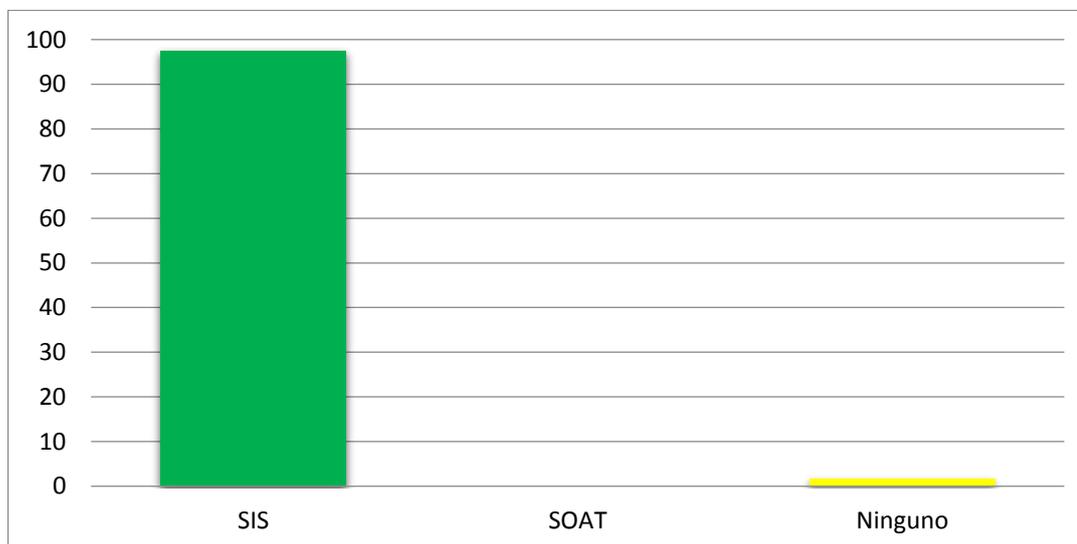
En la Tabla y Gráfico N.º 03, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; según el nivel de estudio el mayor porcentaje estuvo representado por los que cursaron el nivel secundario en un 66% (249) seguido del 17% (64) del nivel superior técnico, un 10% (37) de nivel primaria, un 7% (25) de nivel superior universitario y no hubo usuarios sin alfabeto.

Tabla 04. Según Tipo de Seguro del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022.

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIS	366	97.6
SOAT	0	0
NINGUNO	0	0

OTRO	9	2,4
TOTAL	375	100

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.



En la Tabla y Grafico N.º 04, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; estuvo representado por el 97,6% (366) con el tipo de seguro del SIS y el 2,4% (9) con otro tipo de seguro.

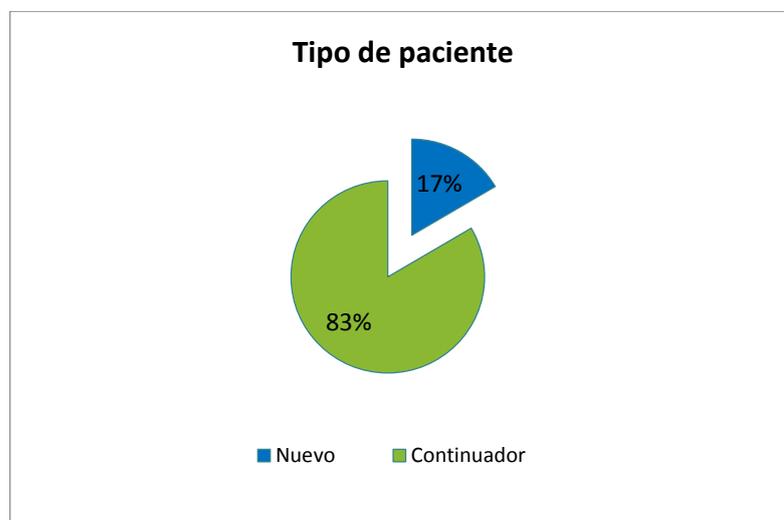
Tabla 05. Según Tipo de Paciente del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

TIPO DE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVO	62	17
CONTINUADOR	313	83
TOTAL	375	100

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Gráfico 05. Según Tipo de Paciente del encuestado de los consultorios

externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.



En la Tabla y Gráfico N.º 05, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; tipo de paciente se deduce que el 83% (313) son pacientes continuadores podemos decir que ya recibieron atenciones mientras que el 17% (62) son usuarios nuevos.

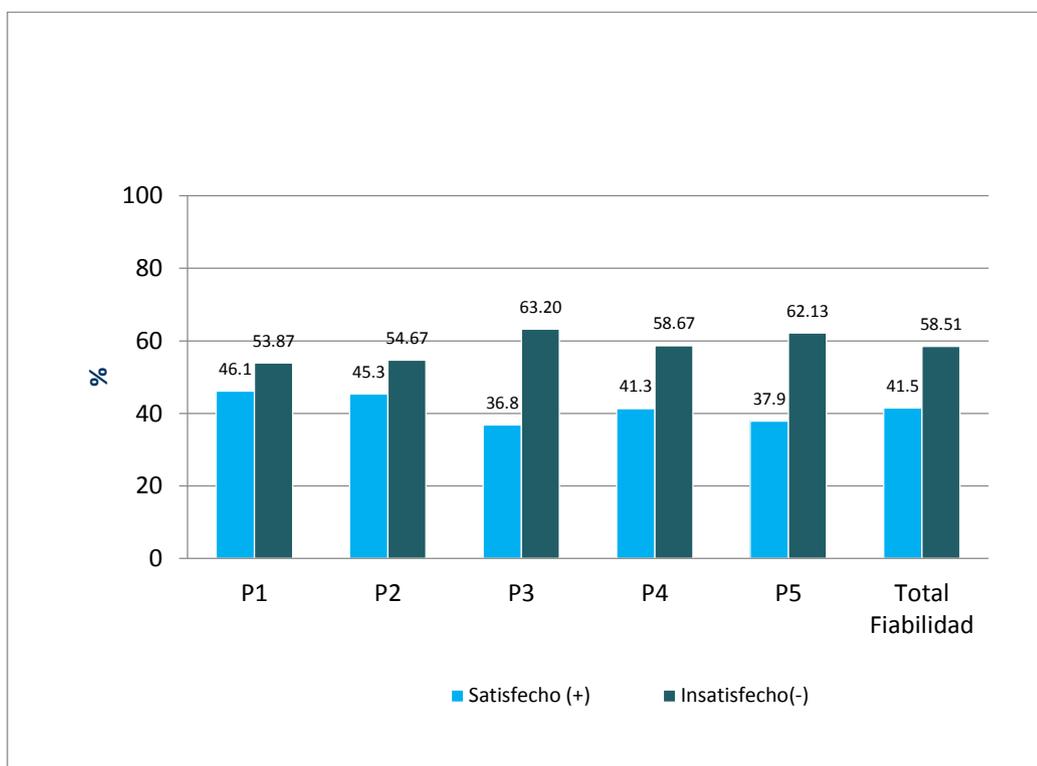
Tabla 06. Evaluación de satisfacción - dimensión fiabilidad del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	173	46.1	202	53.87
P2	170	45.3	205	54.67
P3	138	36.8	237	63.20
P4	155	41.3	220	58.67
P5	142	37.9	233	62.13
Fiabilidad	778	41.5	1097	58.51

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario

atendido en los consultorios externos.

Gráfico 06. Evaluación de satisfacción - dimensión fiabilidad del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



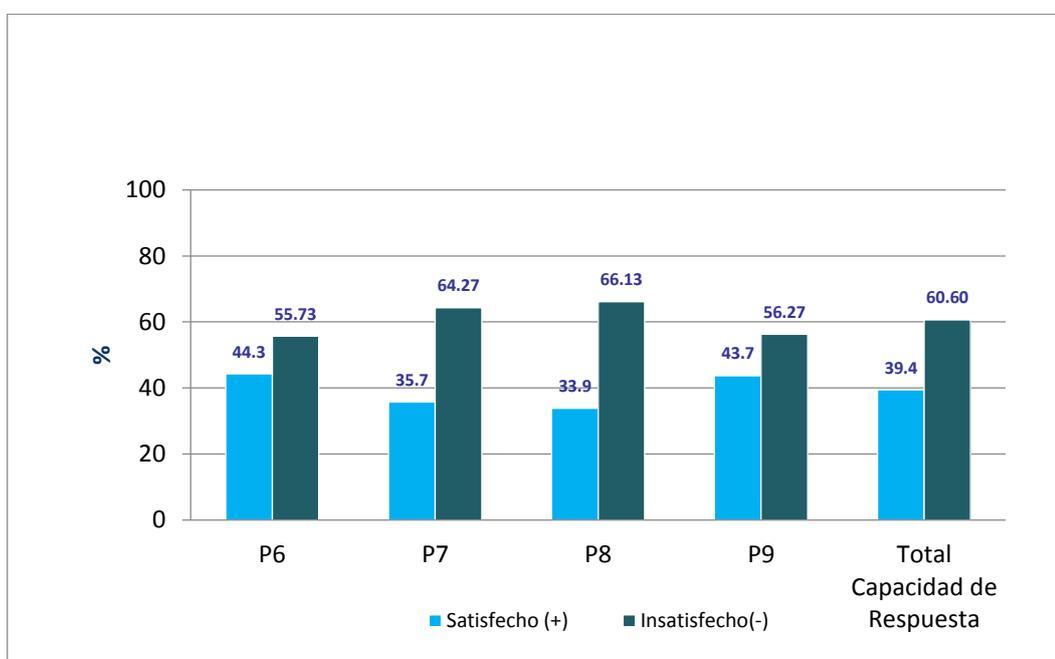
En la Tabla y Grafico N.º 06, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; Por la dimensión confiabilidad de esta dimensión, que corresponde a la capacidad y diligencia para prestar el servicio ofrecido en la forma propuesta y acordada; La mayor satisfacción la muestra Q1 46,1% (176), lo que indica que el personal informante les explica clara y adecuadamente las etapas o procedimientos del tratamiento ambulatorio, y la mayor insatisfacción la muestra P3 63,20%. (237) que la atención no se realiza respetando la programación y el orden de llegada.

Tabla 07. Evaluación de satisfacción – capacidad de respuesta del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	166	44.3	209	55.73
P7	134	35.7	241	64.27
P8	127	33.9	248	66.13
P9	164	43.7	211	56.27
Capacidad de Respuesta	591	39.4	909	60.60

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Gráfico 07. Evaluación de satisfacción – capacidad de respuesta del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Gráfico N.º 07, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma

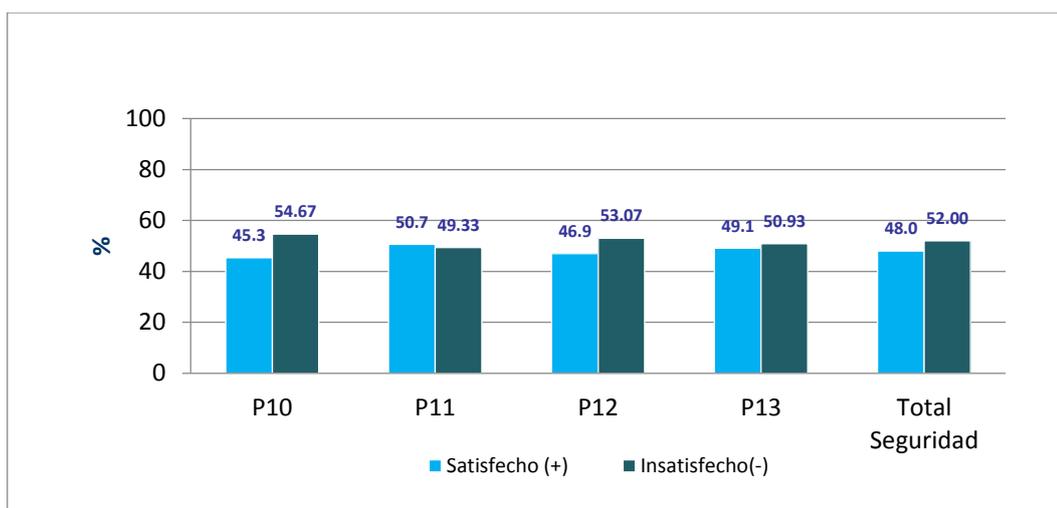
de julio a diciembre del 2022; el deseo de responsabilidad y el deseo de ayudar usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno; Nos dimos cuenta de que la pregunta muestra la mayor satisfacción. P6 con un 44,3% (166 con atención en caja o Módulo de entrada del Seguro Integral de Salud (SIS) es una cuestión urgente y de lo más insatisfactoria mostró que P8 es 66,13% (248), lo que necesita atención porque hay retrasos para la toma de exámenes radiológicos.

Tabla 08. Evaluación de satisfacción – seguridad del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	170	45.3	205	54.67
P11	190	50.7	185	49.33
P12	176	46.9	199	53.07
P13	184	49.1	191	50.93
Seguridad	720	48.0	780	52.00

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Gráfico 08. Evaluación de satisfacción – seguridad del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Grafico N.º 08, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; la dimensión de seguridad, que trata de la cortesía y la capacidad de transmitir confianza, confidencialidad y seguridad en el cuidado sin peligro, riesgo o dudas; se encontró que la mayor satisfacción la muestra la pregunta P11 50.7 (90), que el médico realice un examen físico completo y minucioso sobre el problema de salud, llama su atención y la pregunta P10 muestra la mayor insatisfacción 54.67% (205) que durante su atención en el consultorio no se respeta su privacidad.

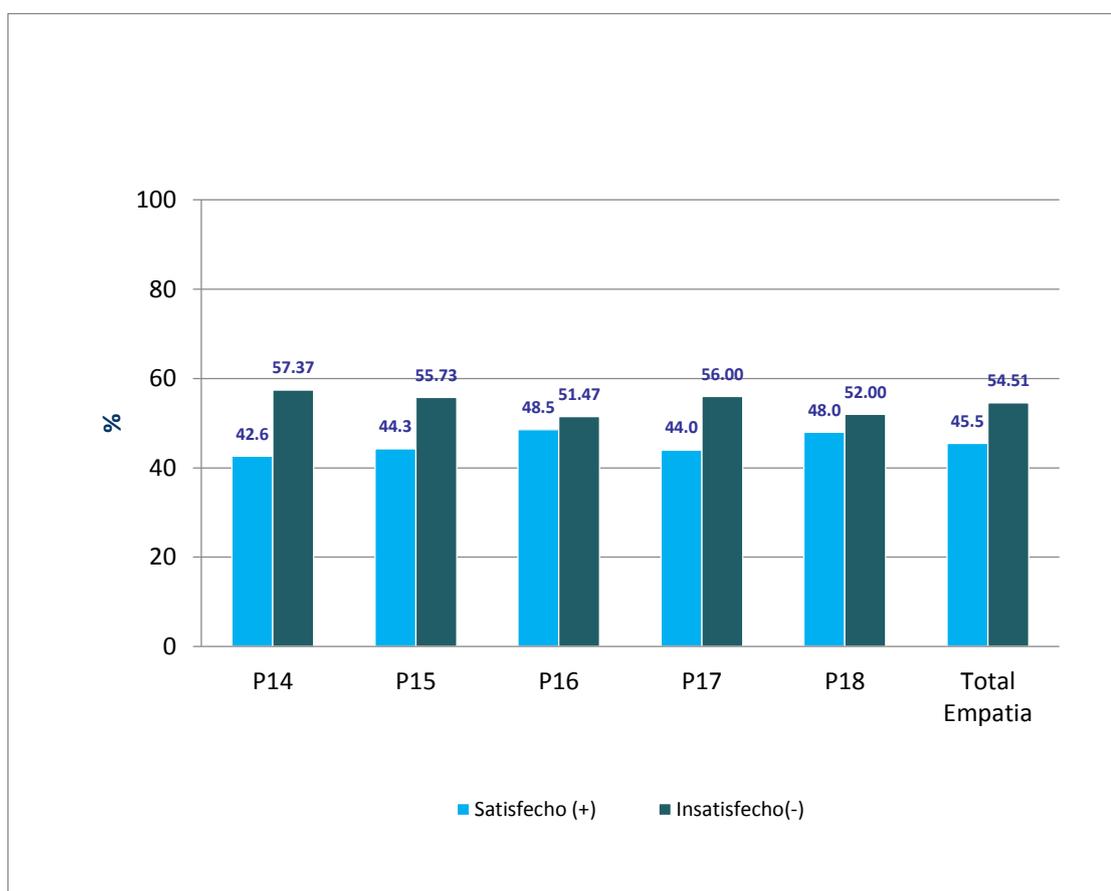
Tabla 09. Evaluación de satisfacción – empatía del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	159	42.6	214	57.37
P15	166	44.3	209	55.73
P16	182	48.5	193	51.47

P17	165	44.0	210	56.00
P18	180	48.0	195	52.00
Empatía	852	45.5	1021	54.51

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Gráfico 09. Evaluación de satisfacción – empatía del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Gráfico N.º 09, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; según empatía según disponibilidad ponte del otro lado, piensa primero en el paciente y actúa en consecuencia características y situaciones especiales, trato y atención individual; las afirmaciones P16 están

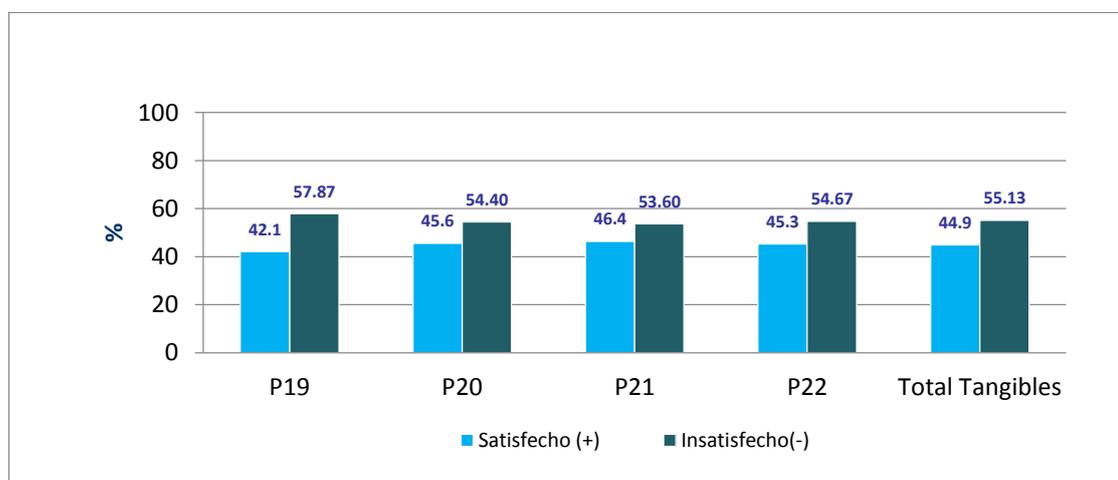
más satisfechas con un 48,5 por ciento (182) indica que el usuario comprende la explicación dada por el médico sobre un problema de salud o el resultado de un tratamiento y una pregunta relacionada más insatisfacción es P14 57.37% (214) que el personal de consulta le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

Tabla 10. Evaluación de satisfacción – Aspectos Tangibles del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	158	42.1	217	57.87
P20	171	45.6	204	54.40
P21	174	46.4	201	53.60
P22	170	45.3	205	54.67
Aspectos Tangibles	673	44.9	827	55.13

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Gráfico 10. Evaluación de satisfacción – Aspectos Tangibles del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Gráfico N.º 10, de los 375 usuarios de los

consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; en relación con aspectos específicos relacionados con la apariencia locales físicos, equipos, apariencia del personal y materiales de comunicación; La pregunta P21 mostró la mayor satisfacción, donde el 46,4% (174) dijo que los policlínicos cuentan con equipos y materiales necesarios para el tratamiento y pregunta P19 El 57,87% (217) mostró mayor insatisfacción, indicando que los carteles, letreros y flechas del servicio de urgencias son suficientes para orientar a los pacientes..

Tabla 11. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos en general del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

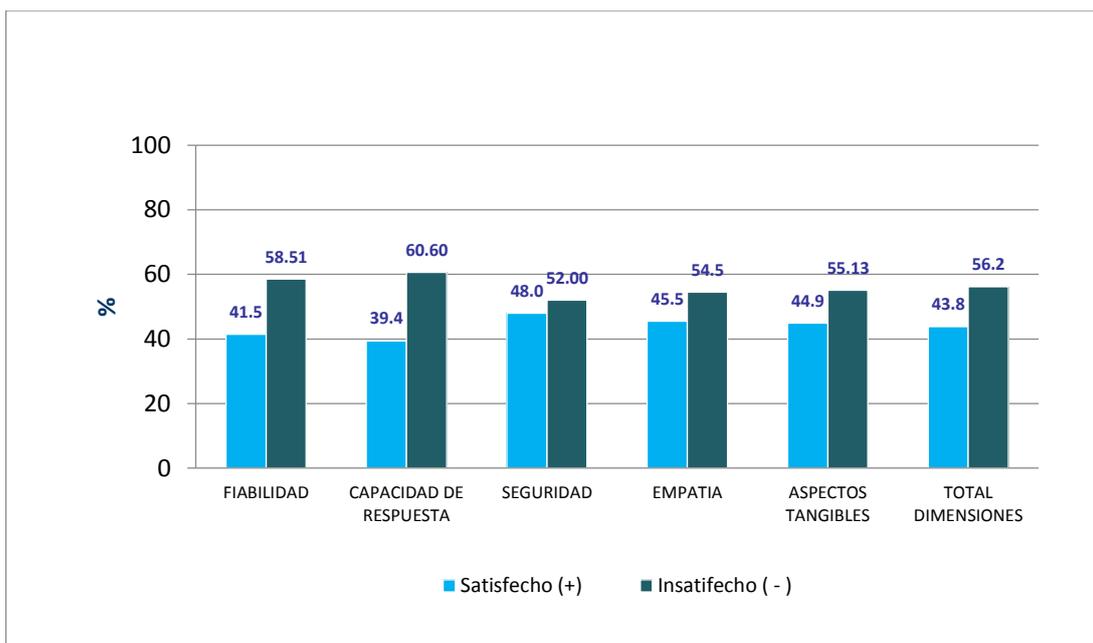
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	173	46.1	202	53.87
P2	170	45.3	205	54.67
P3	138	36.8	237	63.20
P4	155	41.3	220	58.67
P5	142	37.9	233	62.13
Fiabilidad	778	41.5	1097	58.51
P6	166	44.3	209	55.73
P7	134	35.7	241	64.27
P8	127	33.9	248	66.13
P9	164	43.7	211	56.27
Capacidad de Respuesta	591	39.4	909	60.60
P10	170	45.3	205	54.67
P11	190	50.7	185	49.33
P12	176	46.9	199	53.07
P13	184	49.1	191	50.93
Seguridad	720	48.0	780	52.00
P14	159	42.6	214	57.37
P15	166	44.3	209	55.73

P16	182	48.5	193	51.47
P17	165	44.0	210	56.00
P18	180	48.0	195	52.00
Empatía	852	45.5	1021	54.51
P19	158	42.1	217	57.87
P20	171	45.6	204	54.40
P21	174	46.4	201	53.60
P22	170	45.3	205	54.67
Aspectos Tangibles	673	44.9	827	55.13
PORCENTAJE TOTAL	3614	43.8	4634	56.18

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	41.5	58.51
CAPACIDAD DE RESPUESTA	39.4	60.60
SEGURIDAD	48.0	52.00
EMPATIA	45.5	54.5
ASPECTOS TANGIBLES	44.9	55.13
TOTAL DIMENSIONES	43.8	56.2

Gráfico 11. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.



En la Tabla y Grafico N.º 11, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; respecto a los datos generales la encuesta de satisfacción de usuarios de los consultorios externos en todas sus dimensiones ha manifestado mayormente Insatisfacción alcanzando un 56,18% de insatisfacción y el 43,8% de satisfacción respectivamente. Mostrando más descontento la dimensión capacidad de respuesta en un 60,60%. Continuado de fiabilidad en un 58,51%.

Tabla 12. Evaluación Diagnóstica de la satisfacción de los usuarios externos del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	173	46.1	202	53.87
2	P02	170	45.3	205	54.67
3	P03	138	36.8	237	63.20
4	P04	155	41.3	220	58.67
5	P05	142	37.9	233	62.13

6	P06	166	44.3	209	55.73
7	P07	134	35.7	241	64.27
8	P08	127	33.9	248	66.13
9	P09	164	43.7	211	56.27
10	P10	170	45.3	205	54.67
11	P11	190	50.7	185	49.33
12	P12	176	46.9	199	53.07
13	P13	184	49.1	191	50.93
14	P14	159	42.6	214	57.37
15	P15	166	44.3	209	55.73
16	P16	182	48.5	193	51.47
17	P17	165	44.0	210	56.00
18	P18	180	48.0	195	52.00
19	P19	158	42.1	217	57.87
20	P20	171	45.6	204	54.40
21	P21	174	46.4	201	53.60
22	P22	170	45.3	205	54.67
Porcentaje Total		3614	43.82	4634	56.18

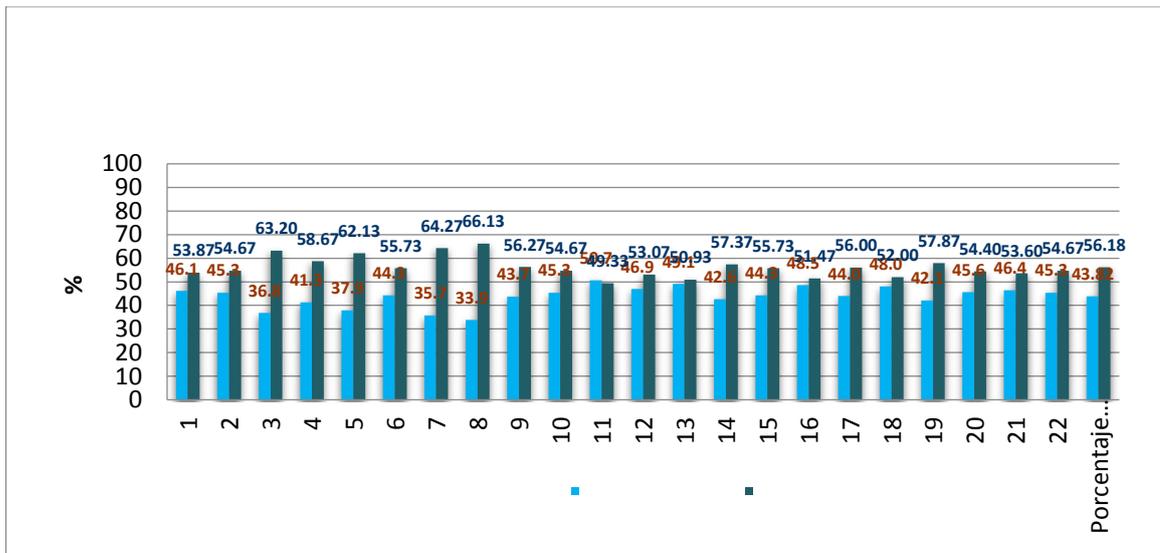
Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En General Se observa que las preguntas P3, P5, P7 y P8 (que se cumplan los horarios y por orden de llegada, que las citas estén disponibles y sean fáciles de conseguir, que las pruebas de laboratorio se realicen con rapidez y que las pruebas radiológicas se atiendan oportunamente.) tienen más de 60 %, que no están satisfechos considerando por mejorar; las preguntas restantes están insatisfechas de un 40-60% y deben ser consideradas como

oportunidades de mejora. (en proceso); que debería tomarse en cuenta con la finalidad de tomar acciones al respecto, no se observa datos menores de 40% que sería aceptable.

Gráfico 12. Evaluación Diagnóstica de la satisfacción de los usuarios externos del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022



En la Tabla y Grafico N.º 12, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022; En general se observa que las preguntas P3, P5, P7 y P8 (Para que el tratamiento se realice de acuerdo al horario y el orden de llegada, que los horarios de las citas estén disponibles y de fácil acceso, que la atención a los análisis de laboratorio sea rápida y los exámenes radiológicos sean rápidos) mayores de 60 años. no están satisfechos con la mejora; preguntas restantes Identifican 49-60% de insatisfacción y deben abordarse con oportunidades de mejora (en proceso); que debería tomarse en cuenta con la finalidad de tomar acciones al respecto, no se observa datos menores de 40% que sería aceptable

Tabla 13. Evaluación de la satisfacción de Buen Trato de los usuarios

externos del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo

“Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2022.

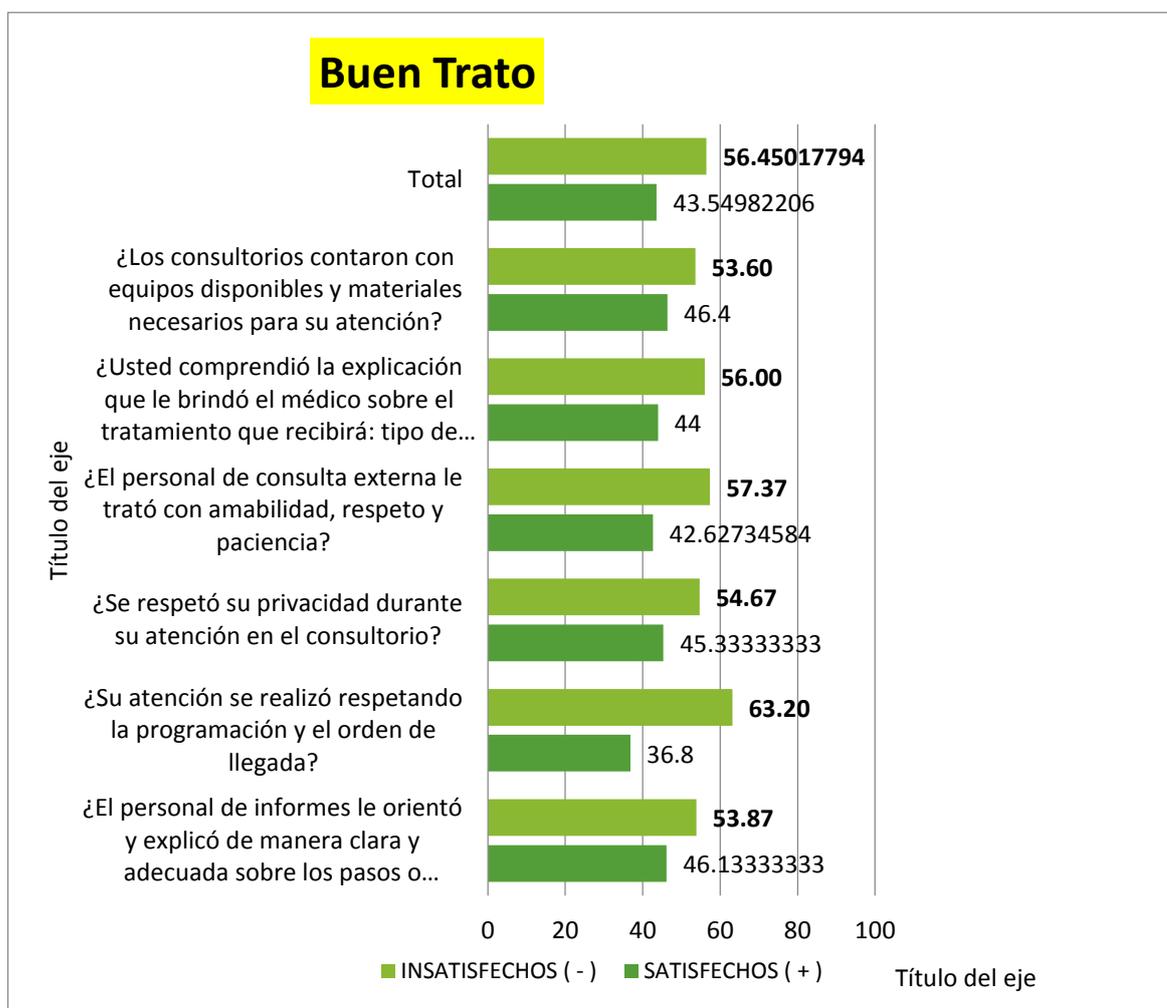
Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	173	46.133	202	53.87
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	138	36.8	237	63.20
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	170	45.333	205	54.67
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	159	42.627	214	57.37
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	165	44	210	56.00
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	174	46.4	201	53.60
Total		979	43.55	1269	56.4502

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Finalmente, la pregunta relacionada al buen trato se observa que el 63.20% muestra insatisfacción y el 46.133% se encuentra satisfecho encontrándose en el color rojo por mejorar mayor del 60% en el que se debe tomar acciones de mejora.

Gráfico 13. Evaluación de la satisfacción de Buen Trato de los usuarios externos del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.



En la Tabla y Grafico N.º 13, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma

de julio a diciembre del 2022; en general a las preguntas relacionadas al buen trato se observa que el 63.20% muestra insatisfacción encontrándose en el color rojo por mejorar mayor del 60% en el que se debe tomar acciones de mejora. y el 46.133% se encuentra satisfecho ubicándose en el color amarillo en proceso entre el 40 y 60%.

CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCION EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS

Detallamos en el cuadro adjunto las causas que han generado insatisfacción, priorizadas las cinco primeras los mismos que deben ser anticipadas para el proceso de mejora:

Tabla 14. Datos de Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por causas priorizadas de insatisfacción del encuestado de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022.

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
P8	66,13	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
P7	64,27	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.
P3	63,20	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
P5	62,13	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
P4	58,67	Que su Historia Clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.

Fuente: cuestionario para monitorear el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos.

En la **Tabla N.º 14**, de los 375 usuarios de los consultorios externos del hospital de apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a

diciembre del 2022; encontramos que P8, P7, P3 y P5 se ubican en el color rojo por ser mayores que 60 indicando que requieren mejorar siendo necesario organizar planes de mejora en materias relacionadas con la realización de exámenes. Las radiografías (radiografía, ecografía, etc.) sean rápidas, la atención de los exámenes de laboratorio sea rápida, la atención se da de acuerdo al horario y por orden de llegada, y que los horarios de las citas se encuentren disponibles y se obtenga con facilidad. Con respecto a la P4 se encuentra en proceso el mismo que nos invita a tomar acciones sobre que la Historia Clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.

4.2. Discusión de resultados.

Al no haber encontrado antecedentes institucionales sobre satisfacción en la atención de consultorios externos del Hospital de Apoyo Félix Mayorca Soto decidimos comparar resultados con otras instituciones en general, este estudio resultó en un 56,18% de insatisfacción y un 43,8% de satisfacción de los usuarios que llamaron su atención en consultorios externos del Hospital de Apoyo Félix Mayorca Soto lo cual difiere con lo observado por Febres-Ramos y Mercado-Rey quien realizó un estudio en el servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú, encontrando una satisfacción global del 60,3% de atención en esta institución. De igual forma, Quispe B. señaló que en otra institución del país encontró que el 66.8% de usuarios estaban satisfechos, concluyendo que probablemente el tratamiento ambulatorio es mejor en esas instituciones.

De estas dimensiones estudiadas sobre la satisfacción que tienen los usuarios la dimensión capacidad de respuesta en consultorios externos del Hospital de Apoyo Félix Mayorca Soto ha sido la que ha tenido mayor frecuencia de insatisfacción la P8 alcanzando un 66.13% debido a que los usuarios externos refieren que para tomarse exámenes radiológicos se espera por más de una hora. En Segundo lugar, se encuentra la P7 con un 64,27 de

insatisfacción relacionado con la atención para tomarse los análisis de laboratorio Y en tercer lugar la dimensión de la P3 con un 63,20% de insatisfacción de la usuaria en el que reclama básicamente la disponibilidad de citas y el respeto a la programación y orden de llegada de las usuarias.

Es necesario enfatizar en lo que se tomó en cuenta en el Buen trato que recibieron, pero sin embargo un 63.20% se encuentra insatisfecho con el trato sobre la atención que se realiza no respetan la programación y el orden de llegada. Por otro lado, un 46.4% que se encuentra satisfecho encontrándose en color amarillo entre 40 y 60% porcentaje de insatisfacción fundamentando que se tenga presente estos resultados para la propuesta del proyecto de mejora evidenciándose como resultado en proceso.

Los rasgos sociodemográficas de la muestra en estudio del trabajo de investigación se tuvo que el 30% de la muestra lo conformo participantes de sexo masculino y un 70% participantes de sexo femenino, un mayor porcentaje estuvo compuesto por el sexo femenino por el nivel secundaria con un 66%, y de superior técnico con un 64%; el 17% fueron pacientes nuevos mientras que el 83% estuvo compuesto por pacientes continuadores; el seguro con el que cuenta la mayoría fue con el SIS con un 97,6% y últimamente el 89% de la muestra lo conformo el usuario y el 11% el acompañante.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma - de julio a diciembre del 2022 fue el 43,8% se ajusta a la escala de evaluación vigente del Ministerio de Salud, porque es de color amarillo, cuyo resultado es en proceso es decir se encuentra entre 40 y 60% según la tabla. Sin embargo, no estoy satisfecho con 56.18%. Considerar el plan de mejora de procesos significa oportunidades de mejora para intervenciones correctivas. (Tabla y Grafico N° 11)
2. Al medir la fiabilidad, promedió un 41,5% de satisfacción. La insatisfacción se observó bajo 58,51%, la mayor insatisfacción la muestra la pregunta P1, donde el 46,1% manifiesta que el personal informante les explica clara y adecuadamente las etapas o procedimientos del tratamiento ambulatorio, y la mayor insatisfacción la muestra la pregunta P3, 63,20% que la atención se realice según el horario y el orden de llegada. (Tabla y Grafico N° 06)
3. En términos de capacidad de respuesta, recibió un promedio de 42,3% de satisfacción. Con menos de 57.69% de insatisfacción, encontramos que la pregunta P6 muestra la mayor satisfacción, donde el 46% que la atención en caja o en el módulo de ingreso al SIS es rápida. la que mostró mayor insatisfacción es la P8 es 66,13%, lo que necesita atención porque hay retrasos para la toma de exámenes radiológicos. (Gráfico y Tabla y N° 07)
4. La dimensión de seguridad, recibió un promedio de 48 por ciento de satisfacción. No obstante, hubo 52% de insatisfacción, encontramos que la pregunta P11 muestra la mayor satisfacción con un 50,7%. Que el médico realice un control de salud completo e integral sobre el problema de salud que motiva su atención y la pregunta que indica insatisfacción es P10, donde el 54,67% refirió que no se respetó su privacidad en el consultorio durante el tratamiento. (Tabla y Grafico N° 08)

5. En la dimensión de empatía, obtuvo un promedio de 45,5% por ciento de satisfacción. Menos que de insatisfacción con 54,51% insatisfacción, encontramos que la P16 está más satisfecha: el 48,5% indica que comprende la explicación que le da el médico sobre el problema de salud o el resultado del tratamiento y la P14 que significa la mayor insatisfacción con 57,37 % indica que el personal de consulta externa debería de dar un trato amable, respetuoso y paciente (Grafico y Tabla N° 09)
6. Referente a los aspectos tangibles logró un 44,9% de satisfacción porcentaje menor que la insatisfacción con un 55,13% encontramos la pregunta P21 que muestra el mayor nivel de satisfacción, donde el 46,4% indica que los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para el tratamiento, y la pregunta P19, donde el 57,87% indica que los carteles, y las flechas para dirigir a los pacientes son suficientes. (Tabla y Grafico N° 10)
7. Priorizando las preguntas por color según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor valor, la matriz de mejora suele encontrar las preguntas P3, P5, P7 y P8 (esto se considera programación y orden de llegada, las citas que estén disponibles y sean fáciles de obtener, los exámenes de laboratorio que se realicen rápidamente y los exámenes radiológicos que se realicen rápidamente) tienen insatisfacción de mejoría por encima del 60%; los problemas restantes son 49-60% de insatisfacción y deben ser tratados como oportunidades de mejora (durante el proceso); Esto se debe considerar para hacer algo al respecto, menos del 40 por ciento no se detecta, lo que sería aceptable. (Tabla y Grafico N° 12)
8. Analizando la valoración del nivel de satisfacción con la buena atención en general, resulta que el 43,55% está satisfecho. Menos que el porcentaje de insatisfacción del 56,45% ubicándose en el gráfico de insatisfacción amarillo, lo que significa que está en progreso, porque lo ubicamos entre 40-60% de insatisfacción y debe considerarse como una oportunidad para mejorar.

Resaltando que a la pregunta 2 sobre que si ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? Hay u 63,20% de insatisfacción en centrándose en el color rojo de acuerdo al cuadro por mejorar (Tabla y Grafico N° 13).

RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de los resultados alcanzados en el nivel de satisfacción sobre la atención del usuario en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 es necesario tomar acciones frente a lo encontrado, en principio realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la satisfacción del usuario en salud.

Con respecto a las dimensiones estudiadas como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles es necesario desarrollar talleres de trabajo dirigido a los usuarios internos con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia de cada uno de ellos para el desempeño de su labor, el mismo que despertara al usuario interno el valor de cada uno con el objeto de asumir acciones de mejora de la calidad de atención que brinda. Enfatizando en ciertos detalles encontrados en la presente investigación como que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada, que los horarios de las citas estén disponibles y fácilmente disponibles para que las pruebas de laboratorio se evalúen rápidamente y las pruebas de radiología se atiendan rápidamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) **Cañarte Siguencia, Ronald Jonathan.** Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención en la Dirección Distrital 09D02-Ximena 2. MS thesis. 2019.
- 2) **Caligiore Corrales, I., and J. A. Díaz Sosa.** "Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Mérida. Venezuela." *Enfermería global*, Vol. 2, nº. 2,(2003) (2003).
- 3) **Caligiore Corrales, I. y Díaz Sosa, J.A.** 2003. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL DEL TERCER NIVEL. MÉRIDA. VENEZUELA. *Enfermería Global*. 2, 1 (may 2003).
- 4) **Vargas Alarcón, Dolores, and Paulina (dir) Ríos.** Estudio De Satisfacción Del Usuario Externo E Interno En Los Servicios De Salud Del Patronato Provincial De Pichincha. Quito: USFQ, 2013, 2013.
- 5) **Armada, E. et al** "La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes" *Sport TK: revista euroamericana de ciencias del deporte*, 2016, págs. 119-122
- 6) **Palacios Cando, Tatiana Lissete, and Cecilia Isabel Vélez Barros.** Satisfacción Y Calidad De Los Servicios Percibidos Por Los Usuarios Externos Del Centro De Salud Venus De Valdivia. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
- 7) **Estrella Sarate, Sara Maribel.** "Rediseño del subproceso de atención de citas médicas para mejorar en la calidad de atención en el Hospital María Auxiliadora, 2018." (2018).
- 8) **Martín, Delgado Mesías Héctor.** "Repercusión de la Calidad de Atención de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Usuarios del Centro de Salud Chacarilla de Otero–Lima, 2005." (2006).
- 9) **Vega-Dienstmaier Johann M., Arévalo-Flores J. Martín, Tomateo-Torvisco J. David, Cabello Emilio.** Validación de un instrumento para evaluar la

satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). Rev Neuropsiquiatr [Internet]. 2014 Oct [citado 2023 Abr 05]; 77(4): 272-283. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000400010&lng=es.

- 10) **Valverde, Rodolfo García, and Norma del Carmen Gálvez Díaz.** "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape-Perú." TZHOECOEN 8.2 (2016).
- 11) **Solano, M.** Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de servicio de salud en los consultorios externos del Hospital Regional de Cajamarca año 2010. [Tesis].: Universidad Nacional de Trujillo; 2012. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12100>
- 12) **Leddy S y Peper J..** Bases Conceptuales de la Enfermería New York: OPS; 1989.
- 13) **Salinas C. Laguna J. Mendoza M.** La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Salud Pública de México. 2006; 36(1).
- 14) **PARI QUISPE AB.** Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. [Online].; 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaria+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=.
- 15) **Pérez Porto, J., Gardey, A.** Satisfacción - Qué es, definición y concepto. Definicion.de. Última actualización el 6 de agosto de 2021. Recuperado el 7 de abril de 2023 de <https://definicion.de/satisfaccion/>

- 16) **ZAS R. BÁRBARA.** La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios [en línea] Cuba: <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>
- 17) **SALAZAR PH.** La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 ; 34(ISSN: 0210-4210).
- 18) **Ministerio de Salud.** Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud - Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700.
- 19) **Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos..** Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. Revista Medica Herediana. 2012; 23(2).

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO “FELIX MAYORCA SOTO” DE LA PROVINCIA DE TARMA DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - de julio a diciembre del 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión de fiabilidad? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión capacidad de respuesta? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión seguridad? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión empatía? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión aspectos tangibles? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - de julio a diciembre del 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión de fiabilidad. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión capacidad de respuesta. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión seguridad. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión empatía. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma de julio a diciembre del 2022 en relación con la dimensión aspectos tangibles. 	<p>El presente estudio desarrolla una sola variable.</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario en consultorios externos.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Diseño de estudio:</p> <p>Según el planteamiento del problema es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.</p> <p style="text-align: center;">M O</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra de usuarios de consultorios externos. O: Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Población:</p> <p>usuarios y acompañantes atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño de la muestra se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Esta técnica será aplicada en forma individual a cada uno de los usuarios y o acompañantes atendidos en el consultorio externo del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de julio a diciembre del 2022. Instrumentos: Cuestionario de satisfacción. Mediante este instrumento se recogerá información sobre la satisfacción de los usuarios de consultorios externos.

ANEXO 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	HOSPITAL DE APOYO "FELIX MAYORCA SOTO" - TARMA	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="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 (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E							
	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E							
	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E							
	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E							
	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E							
	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E							
	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E							
	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E							
	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E							
	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E							
	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E							
	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E							
	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E							
	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E							
	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E							
	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E							
	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E							
	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E							
	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E							
	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E							
	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E							
	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E							
	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	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?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	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 sobre su problema de salud?							
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 03

2.5. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. 2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado. 3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. 	Nominal
Nivel de satisfacción del usuario en consultorios externos	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 6. Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida. 7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. 8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida. 9. Que la atención en farmacia sea rápida. 	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad 11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención 12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza 	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia 15. Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud 16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención 17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos 18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán 	Nominal
	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes 20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos 	Nominal

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO “FELIX MAYORCA SOTO” DE LA PROVINCIA DE TARMA DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2022”

Yo.....

Me han informado detalladamente sobre la investigación a desarrollarse.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante.....

Nombre en imprenta del participante.....

En el caso de una persona no alfabeta, puede poner su huella digital en el consentimiento informado.

Le he explicado este proyecto al participante y he contestado todas sus preguntas. Creo que comprende la información descrita en este documento y accede a participar en forma voluntaria.

Fecha y hora.....

Firma del Investigador/a.....

Nombre del Investigador/a.....