

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA



**GRADO DE SATISFACCION DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD
PACOBAMBA, APURÍMAC- ABANCAY 2018**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

Presentado por:

C.D: CONDOR ASTUCURI LUCIA ELENA

ASESOR: Dr. Marco Aurelio SALVATIERRA CELIS

PASCO – PERÚ 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA



GRADO DE SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL
CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURÍMAC- ABANCAY 2018

Presentado por:

C.D: CONDOR ASTUCURI LUCIA ELENA

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS:

Dra. Nancy B. RODRÍGUEZ MEZA
PRESIDENTE

Dr. Justo N. BALCÁZAR CONDE
MIEMBRO

Mg. Ulises PEÑA CARMELO
MIEMBRO

A Dios, por permitirme llegar a este punto de mi vida y haber iluminado el camino siempre.

A mi familia, por sus enseñanzas, valores, amor y comprensión soy la persona que soy, todo mi esfuerzo para lograr esta meta se lo dedico a ustedes, quienes confiaron en que sí podía, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mi persona.

AGRADECIMIENTOS

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la UNDAC, muy agradecida infinitamente, es un logro por y para ustedes, gracias por sus conocimientos y su apoyo.

RESUMEN

La prestación de los servicios de salud en los distritos más alejados del Departamento de Apurímac en la Provincia de Abancay; viene siendo la gran preocupación en la gestión del sector salud, es motivo de investigación el estudio para identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018, la Investigación pretende convertirse en un aporte significativo desde el punto de vista estadístico de la atención en los servicios de salud, ya que conociendo el grado de satisfacción de las atenciones en los servicios de salud que se presta, se podrán establecer tratamientos de atención exitosos, lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida, es menester de este trabajo evidenciar el “GRADO DE SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURÍMAC- ABANCAY 2018”, el estudio se enmarco dentro de la investigación de tipo descriptiva - retrospectiva, se empleó el método científico, con el diseño no experimental descriptivo de corte transversal.

Para el estudio se tomó una muestra no probabilística, con criterios de inclusión y exclusión, se contó con 285 pacientes mayores de 18 años.

Posteriormente se procedió a la recolección de datos en las fichas de registro.

Por ser un trabajo descriptivo se trabajó con un nivel de confianza del 95%.

En el presente estudio arribamos a las siguientes conclusiones: El grupo etáreo preponderante en el estudio es de 18 - 35 años, con 40.35% (115). En el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 52.63% (150). El grado de insatisfacción es de 35.44% (101). Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 13.68% (39) corresponde al grupo entre 18 y 35 años. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 14.39% (41) corresponde a los que tienen secundaria como grado de educación. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 20.70% (59) fue atendido en el servicio de medicina. El grado de satisfacción varía de acuerdo al grado de educación. $X^2_c = 12.72$. El grado de satisfacción varía de acuerdo al servicio de atención. $X^2_c = 13.12$.

SUMMARY

The provision of health services in the districts further away from the Department of Apurímac in the Province of Abancay; This is a major concern in the management of the health sector. The study to identify the degree of satisfaction of the patients attended in the health center Pacobamba, Apurímac-Abancay 2018, is a research subject that aims to become a significant contribution from the statistical point of view of the attention in the health services, since knowing the degree of satisfaction of the attentions in the services of health that is lent, will be able to establish treatment of successful attention, which will be translated in healthy and safe people of themselves, what will tend in the improvement of their quality of life,, it is necessary to show the "DEGREE OF SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDED AT THE PACOBAMBA HEALTH CENTER, APURÍMAC- ABANCAY 2018", the study is framed within the descriptive - retrospective research, the scientific method was used, with the non-experimental descriptive design of trans cut versal For the study, a non-probabilistic sample was taken, with inclusion and exclusion criteria. There were 285 patients over 18 years of age. Subsequently we proceeded to collect data in the registration forms.

For being a descriptive work we worked with a confidence level of 95%. In the present study, we arrived at the following conclusions: The predominant age group in the study is 18-35 years old, with 40.35% (115). In the study, female patients mostly participated with 52.63% (150). The degree of dissatisfaction is 35.44% (101). Of the 35.44% (101), which is

unsatisfied, 13.68% (39) corresponds to the group between 18 and 35 years. Of the 35.44% (101), which is unsatisfied, 14.39% (41) corresponds to those who have secondary education. Of the 35.44% (101), who is dissatisfied, 20.70% (59) was attended in the medical service. The degree of satisfaction varies according to the degree of education. $X^2_c = 12.72$. The degree of satisfaction varies according to the service. $X^2_c = 13.12$.

INDICE

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ÍNDICE	
RESUMEN	

PRIMERA PARTE: ASPECTOS TEÓRICOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del problema	15
1.2. Delimitación de la investigación	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema principal	18
1.3.2. Problemas específicos	18
1.4. Formulación de Objetivos.	19
1.4.1 Objetivo general.	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Justificación de la investigación	20
1.6. Limitaciones de la investigación	21

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	22
2.2. Bases teóricas – científicas.....	29
2.3. Definición de términos básicos	44

CAPITULO III

PROPUESTA TECNOLÓGICA

3.1. Fundamentación	46
3.2. Características principales (incluye variables estructurales, modos de funcionamiento)	46
3.3. Formulación de Hipótesis tecnológica ..	47
3.3.1. Hipótesis general	47
3.3.2. Hipótesis específica	47
3.4. Identificación de Variables de evaluación de la nueva tecnología (rendimiento, eficiencia, eficacia, efectividad, etc.)..	48
3.5. Definición operacional de las variables.....	49

CAPITULO IV

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación.....	50
4.2. Métodos de investigación	50
4.3. Diseño de investigación.....	51
4.4. Población y muestra	52
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	53
4.7. Tratamiento Estadístico.....	53
4.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación...	54

SEGUNDA PARTE: DEL TRABAJO DE CAMPO O PRÁCTICO

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Descripción del trabajo de campo	59
5.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	60
5.3. Prueba de hipótesis	67
5.4. Discusión de resultados.....	68

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

- Instrumentos de recolección de datos
- Otros que considere necesario (opcional)

INTRODUCCIÓN

La prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. ⁽¹⁾

La satisfacción de pacientes constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud que se brinda en los distritos más lejanos de la capital de Departamento de Apurímac de la Provincia de Abancay. Se considera un resultado invaluable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; para contribuir a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, el grado de satisfacción y la insatisfacción que constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. ⁽²⁾

La insatisfacción de los pacientes sigue siendo un problema del día a día, por muchos factores como la falta de una buena infraestructura, no se cuenta con profesionales especialistas para estos centros de salud, no hay medicamentos, entre otros. ⁽²⁾

Por lo tanto, se considera fundamental identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Pacobamba en la que se cuenta con 5 Servicios de atención Medicina, Odontología, Laboratorio clínico, Enfermería, Obstetricia,

Farmacia, Tópico; ya que se asociará de manera positiva y significativa con los resultados que se obtendrán, la satisfacción del paciente influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y en la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento. La satisfacción de los pacientes externos es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud; es la metodología más aceptada y utilizada por su validez y alta confiabilidad y valida y adapta la encuesta, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, luego de repetidos perfeccionamientos, la evaluación nos permitirá, identificar las principales causas de insatisfacción del paciente, para promover la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud.⁽³⁾

La Investigación pretende convertirse en un aporte significativo desde el punto de vista estadístico de la atención en los servicios de salud, ya que conociendo el grado de satisfacción de las atenciones en los servicios de salud que se presta en el Centro de salud de Pacobamba se podrán establecer tratamientos de atención exitosos, lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida.

Por lo tanto, es motivo de investigación y de preocupación el estudio para identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos

en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018, En tanto es importante plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018?.

El siguiente trabajo de investigación se divide en 5 capítulos siendo el Primer capítulo el Problema de investigación, el Segundo capítulo trata del marco teórico; el Tercer capítulo trata de la propuesta tecnológica; el Cuarto capítulo se menciona de los métodos y técnicas de investigación, el quinto capítulo nos menciona de los resultados y discusión de la investigación.

La Autora

PRIMERA PARTE
ASPECTOS TEÓRICOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del problema.

La prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. ⁽¹⁾

La satisfacción de pacientes constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud que se brinda en los distritos más lejanos de la capital de Departamento de Apurímac de la Provincia de Abancay. Se considera un resultado invaluable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud

intenta promover; para contribuir a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, el grado de satisfacción y la insatisfacción que constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. ⁽²⁾

La insatisfacción de los pacientes sigue siendo un problema del día a día, por muchos factores como la falta de una buena infraestructura, no se cuenta con profesionales especialistas para estos centros de salud, no hay medicamentos, entre otros. ⁽²⁾

Por lo tanto, se considera fundamental identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Pacobamba en la que se cuenta con 5 Servicios de atención Medicina, Odontología, Laboratorio clínico, Enfermería, Obstetricia, Farmacia, Tópico; ya que se asociará de manera positiva y significativa con los resultados que se obtendrán, la satisfacción del paciente influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y en la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento. La satisfacción de los pacientes externos es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud; es la metodología más aceptada y utilizada por su validez y alta confiabilidad y valida y adapta la encuesta, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, luego de repetidos perfeccionamientos, la evaluación nos permitirá, identificar las principales causas de insatisfacción del paciente, para

promover la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud.⁽³⁾

La Investigación pretende convertirse en un aporte significativo desde el punto de vista estadístico de la atención en los servicios de salud, ya que conociendo el grado de satisfacción de las atenciones en los servicios de salud que se presta en el Centro de salud de Pacobamba se podrán establecer tratamientos de atención exitosos, lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida.

Por lo tanto, es motivo de investigación y de preocupación el estudio para identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018, En tanto es importante plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018?.

1.2. Delimitación de la investigación

EL trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio son los pobladores que acuden al Centro de Salud Pacobamba Nivel I – 4, Abancay - Apurímac, en un período desde el mes de enero a junio del 2018. Esta es una investigación descriptiva y se cuenta con los recursos teóricos y materiales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal.

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Centro de Salud Pacobamba, Abancay - Apurímac 2018?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo al género de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
3. ¿Cuál el grado de satisfacción de acuerdo a la edad de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo al grado de educación de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención de acuerdo a los servicios que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
6. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención de acuerdo a la infraestructura que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018

1.4.2. Objetivos específicos

- 1- Caracterizar la población en estudio de acuerdo al género y edad.
- 2- Determinar el grado de satisfacción de acuerdo al género de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 3- Determinar el grado de satisfacción de acuerdo a la edad de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 4- Determinar el grado de satisfacción de acuerdo al grado de educación de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 5- Determinar el grado de satisfacción de la atención de acuerdo a los servicios que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 6- Determinar el grado de satisfacción de la atención de acuerdo a la infraestructura que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018

1-5 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por lo que la prestación de los servicios de salud en los distritos más alejados del Departamento de Apurímac en la Provincia de Abancay; viene haciendo la gran preocupación en la gestión del sector salud, Por lo tanto, es motivo de investigación y de preocupación el estudio para identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018, En tanto es importante plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018?

La Investigación pretende convertirse en un aporte significativo desde el punto de vista estadístico de la atención en los servicios de salud, ya que conociendo el grado de satisfacción de las atenciones en los servicios de salud que se presta en el Centro de salud de Pacobamba se podrán establecer tratamientos de atención exitosos, lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida.

Finalmente, esta investigación pretende convertirse en un aporte importante desde el punto de vista de la gestión de la salud lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida y la satisfacción del paciente.

1.5. Limitaciones de la investigación

El trabajo de investigación tendrá ciertas limitaciones para dar viabilidad y poder verificar los datos pero cabe la posibilidad de no conseguir fuentes de datos para el desarrollo del estudio, Las entrevistas y el tiempo será imprescindible y al investigador se le asignara la cobertura del estudio y debe disponer el factor económico en caso de imprevistos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Hernández García I, ⁽⁴⁾ en 2009 en España, en el servicio de medicina preventiva del Hospital General Universitario de Alicante, presenta un artículo original de Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva, y como resumen tiene: Objetivo: Determinar el grado de satisfacción manifestado por los pacientes atendidos en consultas externas de un servicio de medicina preventiva y detectar posibles problemas en la asistencia. Material y métodos: Estudio transversal realizado en consultas de Medicina Preventiva del Hospital General Universitario de Alicante en enero de 2009. La información se recogió, mediante la utilización de un cuestionario de satisfacción auto cumplimentado que se facilitaba tras

finalizar la consulta. Se consideró paciente satisfecho si la puntuación final era ≥ 8 . Las variables sociodemográficas estudiadas fueron edad, sexo, nivel de estudios, ha estado civil y tipo de usuario (externo/interno). Se empleó la prueba de la χ^2 para estudiar la asociación entre variables sociodemográficas y nivel de satisfacción. Resultados: La tasa de respuesta fue del 84,4% (119/141). Se auto cumplimentaron adecuadamente el 94,1% (112/119). El 82,1% presentó una puntuación final ≥ 8 . Los aspectos peor valorados fueron la comodidad de la sala de espera, la señalización y el tiempo de espera, con un porcentaje de insatisfechos de un 54,5%, un 46,4 y un 30,4%, respectivamente. Los restantes ítems obtuvieron los siguientes porcentajes de satisfacción: trato médico (97,3%), cuidado de la intimidad (95,5%), información proporcionada (93,7%), facilidad para obtener otra cita (93,7%), duración de la consulta (92,9%), claridad de la información (92,9%), trámites para la primera cita (90,2%), trato de enfermería (87,5%) y tiempo para la fecha de consulta (81,2%). La única variable que se asoció con la satisfacción fue el nivel de estudios. Conclusiones: El nivel de satisfacción manifestado por nuestros pacientes es bueno, si bien factores como la señalización y el tiempo de espera son claramente mejorables al incrementar la señalización de nuestro servicio en el hospital y al introducir modificaciones en la gestión de citas.

Robles Pablo Hernando, ⁽⁵⁾ el 2003 en Barcelona España, presenta la investigación de La satisfacción del paciente de un centro de salud

mental utilizando el método del informe del usuario llegando al resumen siguiente: Se presenta el método del Informe del Usuario cuyo uso implica la utilización de instrumentos cualitativos (grupos de discusión) y cuantitativos (cuestionario) para medir la satisfacción de los pacientes adultos atendidos ambulatoriamente y familiares de psicóticos. Los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción sirven para proponer mejoras prácticas en la gestión y la atención a los pacientes y familiares que acuden al centro de salud mental.

Córdova Sotomayor Daniel, ⁽⁶⁾ en Chiclayo el 2015, presenta el artículo de investigación de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Chiclayo, 2015. Siendo su resumen: Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. Materiales y métodos. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Resultados. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo

calificó como buena y el 23.3% como regular. Conclusiones. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno. KIRU 2016; 13(2): 133-137.

Humui Sutton Liz,⁽⁷⁾ en México el 2013, presenta la investigación de La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México, siendo sus conclusiones; Las personas que recibieron atención médica en alguna de las 19 unidades médicas estudiadas, afiliadas a la Coordinación de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad que conforman la población en estudio, fueron en su mayoría mujeres, se observó consistentemente a lo largo del estudio que son más propensas a buscar atención médica. Casi el 70% de los adultos jóvenes (18 a 34 años) que recibieron atención médica fueron mujeres; un patrón similar se encontró entre los adultos maduros (35 a 64 años). Esto puede deberse a que las mujeres en dichos rangos de edad están en etapa reproductiva. Además, un mayor porcentaje de hombres que de mujeres indicaron que se dedicaban a alguna actividad económicamente remunerada lo que quizás obstaculizó que los hombres acudieran con frecuencia y de manera oportuna a visitar al médico. El 22.3% de la población atendida en las unidades médicas fueron niños o adolescentes (de 0 a 17 años) y 12.8% adultos

mayores (≥ 65 años). De acuerdo con el Censo de Población y En términos generales, de acuerdo a sus hábitos y su condición de salud, se observa que una buena parte de los pacientes entrevistados conocen el sistema de las unidades médicas donde se atienden, son pacientes que se preocupan por su salud. Cuando menos en relación al evento de salud que los ha llevado a buscar atención médica en el momento de la entrevista y, en general, han recibido la atención médica que requerían para enfrentar su necesidad actual. Los testimonios permitieron inferir que el grupo de usuarios encuestados y entrevistados durante su andar por los hospitales, se acomodó al sistema de salud, entendido como una estricta normatividad que funciona y maniobra “puertas adentro” de los inmuebles. Nuestra investigación reveló que el proceso adaptativo se inició, para nuestros usuarios, tiempo atrás, cuando las primeras señales de que algo fuera de lugar ocurría en sus cuerpos. Este acomodo no se instituyó cuando ingresaron a los servicios de los diversos hospitales y fueron entrevistados. Las experiencias se incrustaron en un pasado lejano (dependiendo del tipo de malestar) y recorrieron un largo camino que ayudó a forjar expectativas futuras sobre elementos como trato, relación con los médicos, diagnóstico y solución de problemas. Hallamos un mundo paralelo e inexplorado, basado en los relatos de los informantes que floreció fuera de las instancias de salud. Las organizaciones sociales como los hospitales históricamente estandarizan los comportamientos con los que funcionan los sistemas

sociales, sin embargo, dejan fuera de su influencia y control el mundo social de los pacientes, las preocupaciones económicas, laborales, domésticas, y/o escolares, las relacionadas con el estado de ánimo, el impacto en la dinámica de la familia.

Tinoco Begazo, Miguel⁽⁸⁾ en Lima Perú 2016, Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma, presenta la tesis, Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre- diciembre 2015, siendo su resumen: **OBJETIVO:** Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de octubre-diciembre del 2015. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de octubre y noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. **RESULTADOS:** Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de

27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. CONCLUSIONES: El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.

Urrutia Mundaca Silvia, ⁽⁹⁾ en Chimbote Perú, presenta la tesis de la maestría en salud Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta Chimbote 2015, siendo su resumen La investigación tuvo como objetivo general, determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 217 pacientes adultos, para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Una encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario; los resultados fueron: el 93% calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7% regular, el grado de satisfacción el 86% de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13% poco satisfecho y el 1% insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1% presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4% el grado de satisfacción del usuario

insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta con una significancia estadística $p < 0,05$ comprobándose la hipótesis de investigación propuesta, H_{i1} . La mayoría de las dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa $p < 0,05$ y la mayoría de las dimensiones de satisfacción del usuario tienen relación estadística significativa, con la calidad del cuidado de Enfermería, probándose las hipótesis H_{i2} y H_{i3} .

2.2. Bases teóricas – científicas.

La razón de ser del Sistema Nacional de Salud es el bienestar de la población y su estado saludable. Una sociedad en la que sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, baja de productividad, aumento de gastos y mengua en el rendimiento económico, pero sobre todo presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad. De ahí que, el estudio del grado de satisfacción la atención del centro de salud, que busca restaurar, mantener y/o fomentar los estados saludables y la evaluación que las personas realizan sobre su propia circunstancia en el encuentro con las instituciones de salud, sea de interés para comprender algunas de las necesidades de ciertos grupos de población. ⁽¹⁰⁾

Por décadas se ha tomado como sinónimo de bienestar social el crecimiento económico de los países, no obstante, en los últimos años ha sido evidente que no solo los indicadores materiales son relevantes

en la vida de las personas, sino que existen otros factores como los bienes relacionales, los bienes que no se adquieren en el mercado, que también tienen gran influencia en la percepción de la satisfacción y la felicidad de las personas. ⁽¹⁰⁾

Conceptos de calidad de los servicios de atención en los centros de salud.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra “calidad” proviene del latín *qualitas*, -atis, y significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Esta definición, además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado; por ejemplo, mejor, igual, peor, mejor que, etc., permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la, quien transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado, que constituyen hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud, el cual que establece: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se

espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.” (11)

La calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio. Con frecuencia, el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay

duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

(11)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia.

Está relacionado con el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Se podría definir, entonces, como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Aquella tiene siempre que ver con lo que se desea y con la espera de ello. La Satisfacción, en Economía general, trae tres beneficios básicos: el cliente satisfecho, por lo general, retorna al servicio (Lealtad de usuario); comunica a otros sus experiencias positivas (Difusión gratuita) y deja de lado a la competencia (Participación en el mercado).⁽¹²⁾

La idea de Satisfacción del usuario manejaría dos elementos:

Expectativas (“lo que se esperaba obtener”), Rendimiento percibido (desempeño que el cliente considera haber obtenido) y Niveles de Satisfacción (juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores:

Insatisfacción (Expectativas sobrepasan al Rendimiento percibido; asociada a una “mala atención”), Satisfacción (las Expectativas coinciden con el Rendimiento percibido; asociada a una “buena atención”) y Complacencia (el Rendimiento percibido excede las Expectativas del cliente; asociada a una “excelente atención”).⁽¹²⁾

La Calidad, como la valoración de la utilidad de un producto o servicio, que cumple con los fines que tiene recomendados y produce sensaciones placenteras estaría, entonces, aunque no perfectamente, si altamente correlacionada con la Satisfacción del

usuario. Existen, ergo, tres tendencias al respecto: la Satisfacción como antecedente de una percepción de Calidad, la Calidad como base para la Satisfacción y la Calidad como causa y consecuencia de la Satisfacción.

La Satisfacción del cliente es, entonces, de importancia fundamental como medida de la Calidad de atención, toda vez que da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar las metas fijadas y las expectativas sobre las cuales la última autoridad es el cliente. ⁽¹³⁾

Sistema de gestión de calidad en salud

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud que el Ministerio de Salud

desarrolla se enmarca dentro de los Lineamientos de Política del Sector Salud, que se traduce en políticas y objetivos de calidad orientados a la búsqueda permanente de la mejora de la calidad de atención. ⁽¹³⁾

Definición

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

La gestión de la calidad es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario en el Sector, el determinar

y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la Alta Dirección del MINSA. En consecuencia, las orientaciones normativas del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud deben desarrollarse creativamente y con las especificidades que correspondan en todas las instituciones y entidades del Sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa. ⁽¹⁴⁾

El Sistema incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.

Visión del Sistema de Gestión de la Calidad

"La Calidad se reconoce explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos del Sistema de Salud, cuando se aplican metodologías y herramientas de la calidad, desarrolladas en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, existiendo evidencias confiables de mejores sustanciales en la atención, percibidas con satisfacción por todos los actores. ⁽¹⁴⁾

Misión del Sistema de Gestión de la Calidad

Impulsar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y los procesos de garantía y mejora de la calidad, a través de la aplicación de políticas, normas y estándares de calidad

internacionalmente reconocidos y aplicables a la realidad de las organizaciones de salud del país para mejorar la calidad de la atención que se brinda y contribuir a mejorar la calidad de vida de la población. ⁽¹⁴⁾

LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el

grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio

porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. ⁽¹⁵⁾

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN ⁽¹⁴⁻¹⁵⁾

• Confiabilidad

La confiabilidad es la:

“Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”.

En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

• Validez

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de cuestionarios,

obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida”.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

• **Lealtad**

Define la lealtad como:

Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a

comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones: la lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos.

La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente.

Aun cuando la palabra suena acaso virtuosa y sin arte, la lealtad es un tema complejo, por ejemplo: es evidente que hay lealtades buenas y lealtades malas, entre las buenas tendríamos: conservar a un empleado que se ha lesionado en el oficio, a pesar de que la productividad se perjudique.

Una lealtad mala sería sin dudar, la obediencia de un subalterno que cumple las ordenes de su jefe sin importar que la acción ordenada sea fraudulenta. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa.

La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir, aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. Es también la fidelidad que una persona puede tener a una institución por ende es el instrumento vital que busca toda empresa.

Satisfacción Como Indicador De Calidad De La Atención De Salud

Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevará a cabo la evaluación de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los componentes del auto cuidado deseada y en función de las mejoras que espera tener en su salud. ⁽¹⁶⁾

La atención en salud proporcionada a los usuarios se ven influenciadas por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales y políticos, como ver cómo al usuario se le puede dar más información para que él tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio Tratamiento. En consecuencia, los datos sobre la satisfacción de los usuarios sólo son útiles cuando vienen a tomar un papel activo en la Evaluación y crítica, sino incluso lo que sólo tiene sentido para investigar si esas son o no satisfechas si sabemos lo que pueden ser satisfechas.

Por lo tanto, los usuarios se convierten en parte de la planificación y modificación de los servicios de salud y la mejor forma de evaluar su satisfacción que están pidiendo, es preguntándoles.

Si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente.

Considera tres componentes de la calidad de la atención, el componente técnico, relación interpersonal y los servicios - y en este

sentido, satisfacción de los usuarios, puede ser un factor importante en la evaluación de la calidad de la atención, ya sea en el área interpersonal (atención y la comunicación con los profesionales salud), o dentro de las instalaciones donde en la atención se proporciona: confort, privacidad, higiene y nutrición y así como con respecto a las consecuencias de la atención psicológica y social que se produce en el usuario.

En el área técnica, no debe ser considerado como un factor válido en la evaluación de la calidad, porque los usuarios no tienen conocimientos suficientes para evaluar y juzgar la exactitud y utilidad de la atención, aunque agradecemos su importancia. Pero considera que los usuarios son la máxima autoridad, en cuanto a la definición de buenos criterios de atención en áreas no técnicas de la prestación, constituyendo sus valores y expectativas como factores decisivos para juzgar el éxito las relaciones interpersonales en la prestación de atención.

Los usuarios son supuestamente racionales y capaces de tomar decisiones inteligentes con respecto a su propia salud y, si los profesionales tienen el monopolio de la prestación del cuidado de la salud, entonces es un curso imperativo ético involucrar a los usuarios en las evaluaciones de calidad de la atención de salud, escuchando cual fue su satisfacción. La satisfacción del usuario, aunque no es la superposición de la noción de calidad de los servicios, aparece como un valioso indicador de la calidad de la salud.

Afirma que hay una fuerte conexión entre las percepciones de los usuarios de los servicios de salud de calidad y su nivel de satisfacción. Ciertamente, satisfacción se correlaciona con la adherencia, la continuidad de la atención y la mejora del estado de salud, ya que es percibida por el usuario, por lo que los usuarios con un alto nivel de satisfacción. ⁽¹⁶⁾

EVALUACIÓN DE LOS GRADOS DE CALIDAD DE LOS CENTROS

Parangonando los grados de concienciación que distintas empresas pueden tener de los problemas que les afectan, puede establecerse una gradación del conocimiento de los centros respecto a la calidad que poseen. Estos grados pueden dividirse en las siete siguientes categorías, escalonadas según más o menos conocimiento de su problemática ⁽¹⁷⁾

- 1.- Existen centros que no saben resolver problemas, porque no tienen problemas.
- 2.- Existen centros que saben resolver problemas antes de que se presenten.
- 3.- Existen centros que saben organizar la corrección sistemática de los problemas.
- 4.- Existen centros que corrigen los problemas cuando se presentan.
- 5.- Existen centros que saben por qué hay problemas, pero no saben resolverlos.

6.- Existen centros que saben que hay problemas, pero no saben por qué.

7.- Existen centros que no saben que en realidad hay problemas.

CENTRO DE SALUD:

Es aquel establecimiento o institución en los que se desarrollan actividades de promoción y prevención a la salud; así como el control de daños a la salud, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno en el que se brindan los servicios de salud primaria. Los centros de salud son una versión simplificada de los hospitales, sin embargo, solo tienen los recursos básicos para curaciones, pero no cuentan con tecnologías. ⁽¹⁸⁾

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío. ⁽¹⁹⁾

SERVQUAL

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. ⁽¹⁹⁾

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento de medición ⁽¹⁹⁾

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

El instrumento consta de pares de preguntas sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio que miden cinco atributos referidos a:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 05.

- Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción: Es la acción de satisfacer el deseo o gusto, de lo contrario esto se responde con una queja. También es dar solución y cumplir para agradar a una persona con algún objetivo, es decir; es estar conforme uno con algo o alguien

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del

usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

Satisfacción del usuario: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por él usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

CAPITULO III

PROPUESTA TECNOLÓGICA

3.1. Fundamentación

El trabajo de investigación GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018, por ser ejecutado en pacientes que acuden al Centro de Salud Pacobamba, nos permitirá determinar el grado de satisfacción, de los pacientes. De este modo mejorar la calidad de atención.

3.2. Características principales (incluye variables estructurales, modos de funcionamiento)

Dentro del análisis del grado de satisfacción en la atención en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac – Abancay, se utilizaron los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción, con sus tres categorías: satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho.
- Servicio de atención, los cuales incluyen: medicina, odontología, laboratorio, enfermería, obstetricia, otro servicio.
- Las variables intervinientes se consideraron el grupo étnico y el género.

3.3. Formulación de Hipótesis tecnológica

3.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Se evidencia un porcentaje alto de insatisfecho en la atención en los servicios del Centro de Salud de Pacobamba, Abancay - Apurímac 2018.

3.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- 1 La población en estudio más alta de acuerdo al género es la del sexo femenino entre las edades de 18 a 35 años.
- 2 El grado de insatisfacción son los del sexo femenino de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 3 El grado de insatisfacción de acuerdo a la edad se encuentran a los pacientes entre 18 a 35 años de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018
- 4 Es alto el grado de insatisfacción de acuerdo al grado de educación los del nivel secundario de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018

5 Se evidencia un grado de insatisfacción alto en la atención del servicio de medicina que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018

6 Existe un grado de insatisfacción de la atención en relación a la infraestructura que cuenta el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018

3.4. Identificación de Variables de evaluación de la nueva tecnología (rendimiento, eficiencia, eficacia, efectividad)

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Pacientes atendidos en los servicios del Centro de Salud Pacobamba

VARIABLE DEPENDIENTE

Grado de satisfacción

3.5. Definición operacional de las variables.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB. INDICADORES		INSTRUMENTO	TÉCNICA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE Pacientes atendidos en los servicios del Centro de Salud Pacobamba	Características de género y edad	sexo	masculino		Cuestionario	Entrevista	Nominal
			femenino				
		edad	años				
			SI	NO			
	Servicio de atención	Medicina					
		Odontología					
Laboratorio							
Enfermería							
Obstetricia							
	Otro servicio						
VARIABLE INDEPENDIENTE. Grado de satisfacción	Grado de Satisfacción	Satisfecho					
		Poco Satisfecho					
		Insatisfecho					

CAPITULO IV

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptiva se tomó como referencia a la clasificación de Roberto Hernández Sampieri D. Por lo que se aplicó el tipo de investigación. Por su naturaleza, es un estudio transversal, retrospectivo, descriptivo y observacional. ⁽²⁰⁾

4.2. Métodos de investigación

En el presente estudio se utilizó los métodos consagrados en el ambiente científico, “el método científico”, además de métodos generales tales como el método de deductivo e inductivo y como método particular se tomó el método descriptivo. ⁽²¹⁾

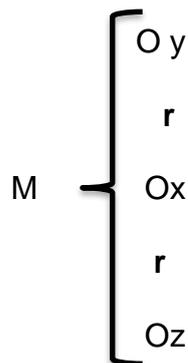
4.3. Diseño de investigación

En el presente estudio se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, se indica que la investigación tiene un diseño No Experimental, descriptivo, retrospectivo de corte trasversal, ya que se pretende Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018 y los valores en que se manifiesta una o más variables.

En el presente estudio se empleó el diseño transeccional o transversal descriptivo. (20-21-22)

En el presente estudio estuvo guiado por el diseño según Roberto Hernández Sampieri, se aplicó el diseño no experimental que se ajusta a los objetivos de la presente investigación descriptiva correlacional transversal comparativo. (20-21-22)

El diseño obedece al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O_y, O_x, O_z = Subíndices observacionales obtenidas de cada una de las variables

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas

4.4. Población y muestra

4.1.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por los pacientes que acuden al Centro de Salud de Pacobamba Abancay - Apurímac 2018.

4.1.2. UNIDAD DE MUESTREO

La unidad de muestreo estará conformada por el paciente es atendido en el Centro de Salud de Pacobamba.

4.1.3. TIPO DE MUESTREO

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo los criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de Inclusión:

- Pacientes que acuden a los servicios del centro de salud
- Pacientes que firmen el consentimiento informado

- Criterios de Exclusión:

- Pacientes poco colaboradores.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó las técnicas de:

- Entrevista.
- Observación
- Análisis documental

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó los instrumentos:

- Cuestionario
- Ficha de consentimiento informado

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Las técnicas que se emplearon es la evaluación de los instrumentos de los cuestionarios. La presentación de los datos fue de tipo semi concreto, mediante la presentación de diapositivas. La presentación de este tipo de datos es de tipo tabular y gráfica secuencialmente que permitirá el sustento y el contraste hipotético. ⁽²³⁾

4.7. Tratamiento Estadístico.

Para el contraste hipotético para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico informático "Statistical Product and Service Solutions" SPSS. Por ser hipótesis correlacional se usó la prueba estadística no paramétrica del chi cuadrado de pearson (en esta prueba no analiza resultados, Greene J. & D'Oliveira M. 2006). Establece asociaciones entre niveles diagnósticos con las variables de control. Se aceptan asociaciones con un nivel de significación estadística: $p < 0.05$ para rechazar la H_0 . Para establecer la relación entre las variables. ⁽²³⁻²⁴⁾

Para el procesamiento y análisis estadístico de datos se elaboró cuadros de relación entre las variables y las dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de consistencia. Iniciándose el recuento de datos. ⁽²³⁻²⁴⁾

Para la discusión de los datos se aplicó los conocimientos del marco teórico y de los antecedentes contrastándolo con los resultados sobre

todo aquellos que interfieran el marco teórico suponiendo una explicación probable. La interpretación de los datos se realiza basándose en los resultados estadísticos empleando gráficos y tablas. (23-25-26)

4.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación.

Cerro de Pasco, marzo del 2018.

Señor: Dr. Marco Salvatierra Celis

PRESENTE.

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación

De mi mayor consideración.

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y luego hacer de su conocimiento que en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, mención en Odontología, en nuestra situación de maestristas, venimos realizando la investigación de enfoque: Cualitativo, tipo: analítico, sintético, deductivo, de nivel: Descriptivo, y diseño: No Experimental descriptivo de tipo transversal; sobre: **GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE PACOBAMBA ABANCAY – APURIMAC 2018**

Reconociendo su formación como especialista en Investigación y con amplia experiencia en la comunidad académica y científica de nuestra profesión, solicito su colaboración para la validación de los instrumentos que adjunto, para lo cual mucho agradeceré:

Emitir calificaciones sobre las escalas adjuntas, a fin de validar los instrumentos de recolección de datos, para lo cual adjunto al presente los siguientes documentos:

1. El Informe de Validación.
2. La Matriz de consistencia, donde aparece el nombre de la investigación, los objetivos, la hipótesis, las variables (cuyo propósito se busca medir)
3. La Matriz de marco teórico.
4. La Matriz de instrumentos de recolección de datos.

Agradeciendo a usted por anticipado su apoyo y orientación decidida.

Atentamente

C.D. CONDOR ASTUCURI LUCIA E.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante:

1.2. Cargo e Institución donde labora:

1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

1.4 Título de la Investigación: **GRADO DE SATISFACCION DEL
PACIENTE ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE
PACOBAMBA ABANCAY – APURIMAC 2018**

1.5 Autora del Instrumento:

C.D. CONDOR ASTUCURI LUCIA ELENA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelent e 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003) .

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:%. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Profesional Experto.

SEGUNDA PARTE
DEL TRABAJO DE CAMPO O
PRÁCTICO

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado durante el año 2018, la toma de datos fue en un solo momento, después de haber realizado el muestreo no probabilístico aplicando los criterios de inclusión a los pacientes que acudieron al Centro de Salud de Pacobamba, Apurímac - Abancay, luego se procedió a recopilar los datos, mediante la entrevista, se realizó el control de calidad de los mismos, para posteriormente iniciar la tabulación y poder observar los resultados estadísticamente.

5.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

CUADRO N° 01

DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO ETAREO SEGÚN GÉNERO DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018

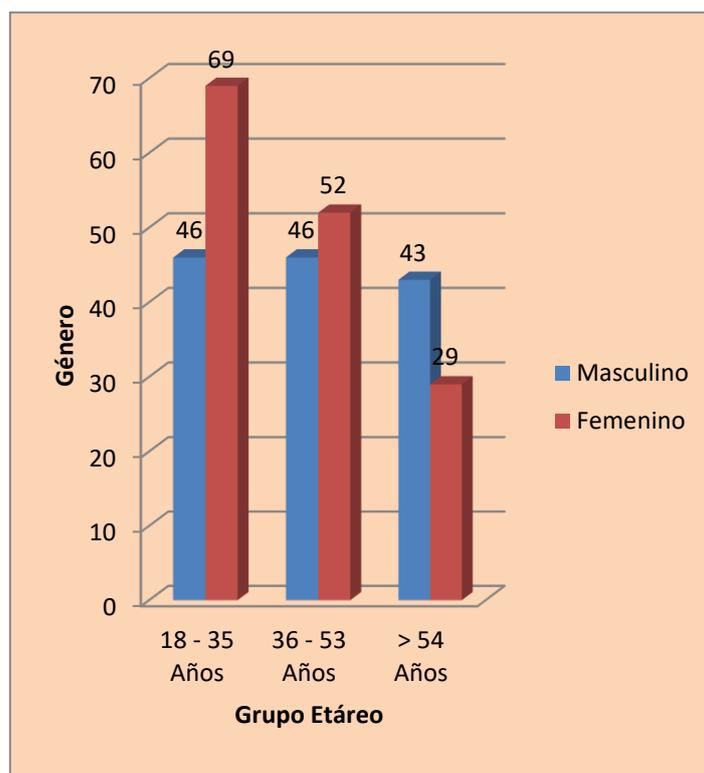
Grupo Etéreo	Género				Total	
	Masculino		Femenino		N°	%
	N°	%	N°	%		
18 - 35 Años	46	16.14	69	24.21	115	40.35
36 - 53 Años	46	16.14	52	18.25	98	34.39
>54 Años	43	15.09	29	10.18	72	25.26
Total	135	47.37	150	52.63	285	100

Fuente: Historia Clínica

COMENTARIO N° 01: En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables ; la variable grupo etéreo con sus intervalos de edad y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 40.35% (115) tienen entre 18 y 35 años, de los cuales el 24.21% (69) al género femenino y el 16.14% (46) al masculino; el 34.39% (98) tiene entre 36 y 53 años, de los cuales el 18.25% (52) y el 16.14% (46); por último el 25.26% (72) tiene más de 54 años, de los cuales el 15.09% (43) corresponde al género masculino y el 10.18% (29) al femenino

GRÁFICO N° 01

DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO ETAREO SEGÚN GÉNERO DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018



Fuente: Cuadro N° 01

CUADRO N° 02 DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GÉNERO DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018

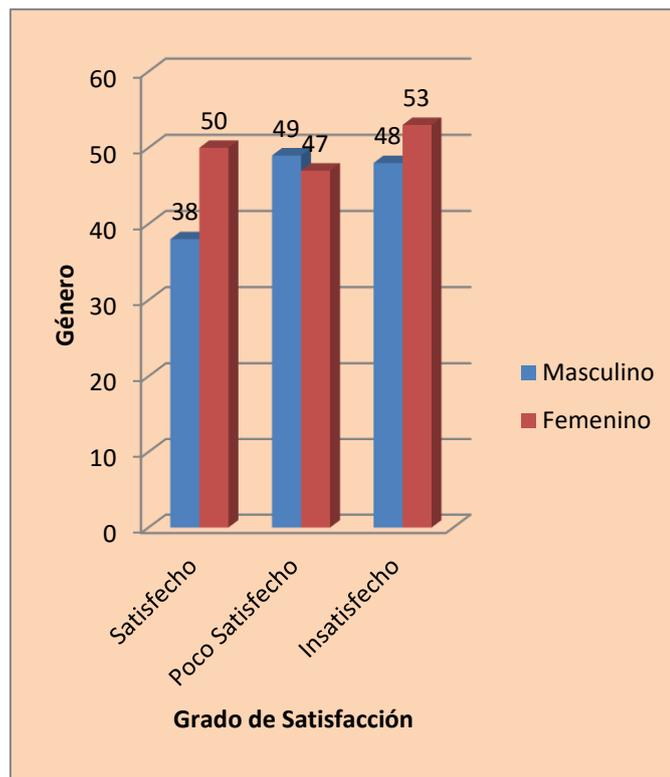
Grado de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	38	13.33	50	17.54	88	30.88
Poco Satisfecho	49	17.19	47	16.49	96	33.68
Insatisfecho	48	16.84	53	18.60	101	35.44
Total	135	47.37	150	52.63	285	100

Fuente: Ficha – Evaluación de la satisfacción

COMENTARIO N° 02: En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grado de satisfacción con sus

intervalos satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 35.44% (101) se encuentran insatisfechos, de los cuales el 18.60% (53) corresponde al género femenino y el 16.84% (48) al masculino; el 33.68% (96) se encuentra poco satisfecho, de los cuales el 17.19% (49) corresponde al género masculino y el 16.49% (47) al femenino; por último el 30.88% (88) se encuentra satisfecho, de los cuales el 17.54% (50) corresponde al género femenino y el 13.33% (38) al masculino.

GRÁFICO Nº 02
DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GÉNERO DE
LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD
PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018



Fuente: Cuadro Nº 02

CUADRO N° 03
DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO
ETÁREO DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE
SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018

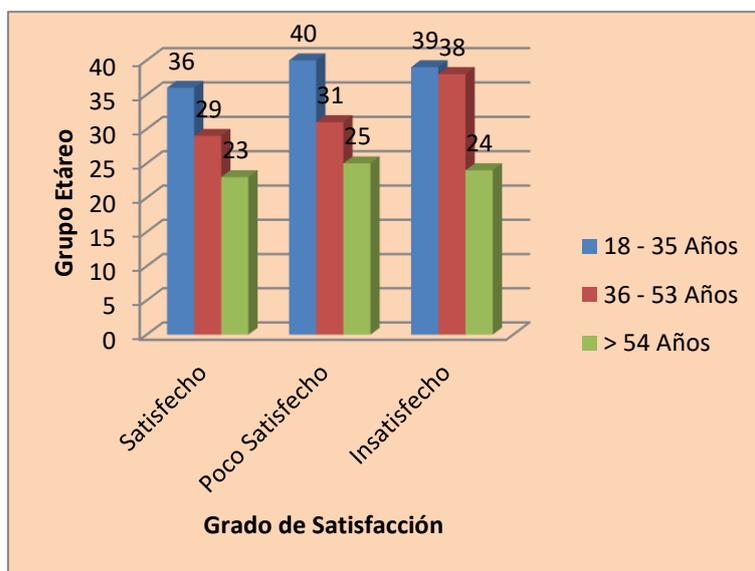
Grado de Satisfacción	Grupo Etéreo						Total	
	18 – 35 Años		36 – 53 Años		>54 Años			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	36	12.63	29	10.18	23	8.07	88	30.88
Poco Satisfecho	40	14.04	31	10.88	25	8.77	96	33.68
Insatisfecho	39	13.68	38	13.33	24	8.42	101	35.44
Total	115	40.35	98	34.39	72	25.26	285	100

Fuente: Ficha – Evaluación de la satisfacción

COMENTARIO N° 03: En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grado de satisfacción con sus intervalos satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho y la variable grupo etéreo con sus intervalos 18 -35 años, 36 – 53 años y >54 años; podemos observar que del 35.44% (101) que se encuentra insatisfecho, el 13.68% (39) tienen entre 18 y 35 años, el 13.33% (38) entre 36 y 53 años y el 8.42% (24) más de 54 años; del 33.68% (96) que se encuentra poco satisfecho el 14.04% (40) tienen entre 18 y 35 años, el 10.88% (31) entre 36 y 53 años y el 8.77% (25) más de 54 años; por último del 30.88% (88) que se encuentra satisfecho, el 12.63% (36) tienen entre 18 y 35 años, el 10.18% (29) entre 36 y 53 años y el 8.07% (23) más de 54 años.

GRÁFICO N° 03

DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO ETÁREO DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018



Fuente: Cuadro N° 03

CUADRO N° 04

DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL GRADO DE EDUCACIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018

Grado de Satisfacción	Grado de Educación								Total	
	Analfabeta		Primaria		Secundaria		Superior			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	15	5.26	32	11.23	29	10.18	12	4.21	88	30.88
Poco Satisfecho	3	1.05	22	7.72	39	13.68	32	11.23	96	33.68
Insatisfecho	3	1.05	24	8.42	41	14.39	33	11.58	101	35.44
Total	21	7.37	78	27.37	109	38.25	77	27.02	285	100

Fuente: Ficha – Evaluación de la satisfacción

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

$$X^2_c = 12.72 > X^2_t (0.05, 5\% \& 6 \text{ g.l.}) = 12.59$$

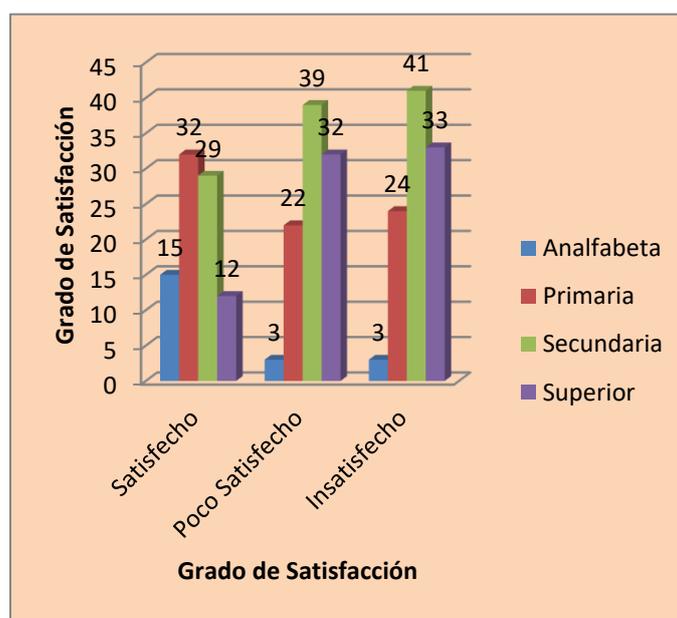
DECISION ESTADISTICA

→ Se Rechaza Ho

→ Se acepta Ha

COMENTARIO N° 04: En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grado de satisfacción con sus intervalos satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho y la variable grado de educación con sus indicadores analfabeta, primaria, secundaria, superior; podemos observar que del 35.44% (101) que se encuentra insatisfecho, el 14.39% (41) tienen grado de instrucción secundaria, el 11.58% (33) superior, el 8.42% (24) primaria y el 1.05% (3) analfabeta; del 33.68% (96) que se encuentra poco satisfecho, el 13.68% (39) tienen grado de instrucción secundaria, el 11.23% (32) superior, el 7.72% (22) y el 1.05% (3) analfabeta; por último del 30.88% (88) que se encuentra satisfecho, el 11.23% (32) tienen el grado de instrucción primaria, el 10.18% (29) secundaria, el 5.26% (15) analfabeta y el 4.21% (12) superior.

**CUADRO N° 04
DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL GRADO DE EDUCACIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018**



Fuente: Cuadro N° 04

CUADRO N° 05
DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL
SERVICIO DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDIERON AL
CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURIMAC – ABANCAY 2018

Grado de Satisfacción	Servicio de Atención								Total	
	Medicina		Odontología		Enfermería		Otros			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	24	8.42	20	7.02	16	5.61	28	9.82	88	30.88
Poco Satisfecho	42	14.74	35	12.28	8	2.81	11	3.86	96	33.68
Insatisfecho	59	20.70	17	5.96	6	2.11	29	6.67	101	35.44
Total	125	43.86	72	25.26	30	10.53	68	20.35	285	100

Fuente: Ficha – Evaluación de la satisfacción

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

DECISIÓN ESTADÍSTICA

$$X^2_C = 13.12 > X^2_t (0.05, 5\% \& 6 \text{ g.l.}) = 12.59$$

→ Se Rechaza Ho

→ Se Acepta Ha

COMENTARIO N° 05: En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grado de satisfacción con sus intervalos satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho y la variable servicio de atención con sus indicadores medicina, odontología, enfermería y otros; podemos observar que del 35.44% que se encuentra insatisfecho, el 20.70% (59) corresponde al servicio de medicina, el 6.67% (29) a otros servicios, el 5.96% (17) a odontología y el 2.11% (6) a enfermería; del 33.68% (96) que se encuentra poco satisfecho, el 14.74% (42) corresponde al servicio de medicina, el 12.28% (35) a odontología, el 3.86% (11) a otros servicios y el 3.21% (8) a enfermería; por último del 30.88% (88) que se encuentra satisfecho, el 9.82% (28) corresponde a otros servicios, el 8.42% (24) a medicina, el 7.02% (20) a odontología y el 5.61% (16) a enfermería.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Ambas variables se relacionan significativamente, es decir el grado de satisfacción varía de acuerdo al servicio de atención.

5.4. Discusión de resultados.

Hernández García I, (4) en 2009 en España, en el servicio de medicina preventiva del Hospital General Universitario de Alicante, presenta un artículo original de Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva, y como resumen tiene: Objetivo: Determinar el grado de satisfacción manifestado por los pacientes atendidos en consultas externas de un servicio de medicina preventiva y detectar posibles problemas en la asistencia. Material y métodos: Estudio transversal realizado en consultas de Medicina Preventiva del Hospital General Universitario de Alicante en enero de 2009. La información se recogió, mediante la utilización de un cuestionario de satisfacción auto cumplimentado que se facilitaba tras finalizar la consulta. Se consideró paciente satisfecho si la puntuación final era ≥ 8 . Las variables sociodemográficas estudiadas fueron edad, sexo, nivel de estudios, ha estado civil y tipo de usuario (externo/interno). Se empleó la prueba de la χ^2 para estudiar la asociación entre variables sociodemográficas y nivel de satisfacción. Resultados: La tasa de respuesta fue del 84,4% (119/141). Se auto cumplimentaron adecuadamente el 94,1% (112/119). El 82,1% presentó una puntuación final ≥ 8 . Los aspectos peor valorados fueron la comodidad de la sala de espera, la señalización y el tiempo de

espera, con un porcentaje de insatisfechos de un 54,5%, un 46,4 y un 30,4%, respectivamente. Los restantes ítems obtuvieron los siguientes porcentajes de satisfacción: trato médico (97,3%), cuidado de la intimidad (95,5%), información proporcionada (93,7%), facilidad para obtener otra cita (93,7%), duración de la consulta (92,9%), claridad de la información (92,9%), trámites para la primera cita (90,2%), trato de enfermería (87,5%) y tiempo para la fecha de consulta (81,2%). La única variable que se asoció con la satisfacción fue el nivel de estudios. Conclusiones: El nivel de satisfacción manifestado por nuestros pacientes es bueno, si bien factores como la señalización y el tiempo de espera son claramente mejorables al incrementar la señalización de nuestro servicio en el hospital y al introducir modificaciones en la gestión de citas. A diferencia, en nuestro estudio el grado de satisfacción es solo del 30.88% (88).

Córdova Sotomayor Daniel, ⁽⁶⁾ en Chiclayo el 2015, presenta el artículo de investigación de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Chiclayo, 2015. Teniendo como objetivos. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. Materiales y métodos. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para

determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Resultados. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Conclusiones. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno. En nuestro estudio se evaluaron todas las atenciones, solo el 30.88% (88) se sintió satisfecho.

Humui Sutton Liz, ⁽⁷⁾ en México el 2013, presenta la investigación de La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México, siendo sus conclusiones; Las personas que recibieron atención médica en alguna de las 19 unidades médicas estudiadas, afiliadas a la Coordinación de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad que conforman la población en estudio, fueron en su mayoría mujeres, se observó consistentemente a lo largo del estudio que son más propensas a buscar atención médica. Casi el 70% de los adultos jóvenes (18 a 34 años) que recibieron atención médica fueron mujeres; un patrón

similar se encontró entre los adultos maduros (35 a 64 años). Esto puede deberse a que las mujeres en dichos rangos de edad están en etapa reproductiva. Además, un mayor porcentaje de hombres que de mujeres indicaron que se dedicaban a alguna actividad económicamente remunerada lo que quizás obstaculizó que los hombres acudieran con frecuencia y de manera oportuna a visitar al médico. El 22.3% de la población atendida en las unidades médicas fueron niños o adolescentes (de 0 a 17 años) y 12.8% adultos mayores (≥ 65 años). De acuerdo con el Censo de Población y En términos generales, de acuerdo a sus hábitos y su condición de salud, se observa que una buena parte de los pacientes entrevistados conocen el sistema de las unidades médicas donde se atienden, son pacientes que se preocupan por su salud. Cuando menos en relación al evento de salud que los ha llevado a buscar atención médica en el momento de la entrevista y, en general, han recibido la atención médica que requerían para enfrentar su necesidad actual. Los testimonios permitieron inferir que el grupo de usuarios encuestados y entrevistados durante su andar por los hospitales, se acomodó al sistema de salud, entendido como una estricta normatividad que funciona y maniobra “puertas adentro” de los inmuebles. Nuestra investigación reveló que el proceso adaptativo se inició, para nuestros usuarios, tiempo atrás, cuando las primeras señales de que algo fuera de lugar ocurría en sus cuerpos. Este acomodo no se instituyó cuando ingresaron a los servicios de los diversos hospitales y fueron

entrevistados. Las experiencias se incrustaron en un pasado lejano (dependiendo del tipo de malestar) y recorrieron un largo camino que ayudó a forjar expectativas futuras sobre elementos como trato, relación con los médicos, diagnóstico y solución de problemas. Hallamos un mundo paralelo e inexplorado, basado en los relatos de los informantes que floreció fuera de las instancias de salud. Las organizaciones sociales como los hospitales históricamente estandarizan los comportamientos con los que funcionan los sistemas sociales, sin embargo, dejan fuera de su influencia y control el mundo social de los pacientes, las preocupaciones económicas, laborales, domésticas, y/o escolares, las relacionadas con el estado de ánimo, el impacto en la dinámica de la familia. En nuestra investigación nosotros solo consideramos a pacientes mayores de edad, siendo las pacientes del género femenino las que más acuden a la atención.

Tinoco Begazo, Miguel, ⁽⁸⁾ en Lima Perú 2016, Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma, presenta la tesis, Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015, siendo su resumen: **OBJETIVO:** Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de octubre-diciembre del 2015. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de octubre y noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las

recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. RESULTADOS: Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. CONCLUSIONES: El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. Podemos coincidir con estos resultados, el grado de insatisfacción es del 35.44% (101).

CONCLUSIONES

Después de recogido y analizado los datos, el estudio arriba a las siguientes conclusiones:

- a. El grupo etáreo preponderante en el estudio es de 18 - 35 años, con 40.35% (115), En el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 52.63% (150).
- b. El grado de insatisfacción es de 35.44% (101), el 13.68% (39) corresponde al grupo entre 18 y 35 años.
- c. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 14.39% (41) corresponde a los que tienen secundaria como grado de educación.
- d. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 20.70% (59) fue atendido en el servicio de medicina.
- e. El grado de satisfacción varía de acuerdo al grado de educación. $X^2_c = 12.72$
- f. El grado de satisfacción varía de acuerdo al servicio de atención. $X^2_c = 13.12$

RECOMENDACIONES

- 1) A la Universidad brindar más apoyo a la investigación en odontología.
- 2) A los colegas Maestristas desarrollar más trabajos de trascendencia clínica.
- 3) Se recomienda incluir una encuesta sobre la calidad de atención a todos los pacientes, lo que nos permitiría mejorar en la atención.
- 4) Que se incluyan estudios de tipo longitudinal para poder evaluar la mejora en la atención.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006. p.9.
- 2) 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/ Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
- 3) Donabedian, A., “Evaluating the quality of medical care”, *Milbank Fund Q*, 44, 1966, pp.106-203
- 4) Hernández García I, artículo original de Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva, servicio de medicina preventiva del Hospital General Universitario de Alicante, España 2009.
- 5) Robles Pablo Hernando, investigación de La satisfacción del paciente de un centro de salud mental utilizando el método del informe del usuario, España 2003.
- 6) Córdova Sotomayor Daniel, en Chiclayo el 2015, presenta el artículo de investigación de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Chiclayo, 2015.

- 7) Humui Sutton Liz, investigación de La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México 2013.
- 8) Tinoco Begazo, Miguel, Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma, presenta la tesis, Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre- diciembre 2015, Lima Perú 2016
- 9) Urrutia Mundaca Silvia, tesis de la maestría en salud Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta Chimbote Perú 2015
- 10) Marcelo M. Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externo hospital III EsSalud [Tesis para optar el grado de magister en enfermería con mención en salud del adulto]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2007.
- 11) Zarza M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. 2007.
Disponible en:
www.revistas.uriam.mx/index.php/reu/article/download/30293/28139.
- 12) Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna. 2008.
- 13) Martínez, Wong Y, García C, Edgar G, Rodríguez M. Percepción de la calidad de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa. Noviembre 2002.

- 14) Sierra T, Muñoz I. Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería- enfermería en cardiología. 2009, año XVI (47 – 48): 71 – 79.
- 15) Córdova MJ. Estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica y su efecto en la afluencia de pacientes, periodo marzo-setiembre de 2010. [Tesis de bachiller]. Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Facultad de Odontología; 2010.
- 16) Zapata HR. Calidad en la atención de la salud; 2006.
- 17) Colimon KM. Fundamentos de epidemiología. Madrid: Editorial Díaz Santos, 1990
- 18) Córdova López María, tesis de estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica, y su efecto en la afluencia de pacientes, periodo marzo-septiembre de 2010, España
- 19) Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23:88-95.
- 20) Hernández, S.; Fernández, C.; y Batista, Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill México. 2003.
- 21) Polit D, Hungle B. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ta ed. México. McGraw-Hill Interamericana, 2002.
- 22) Arias, F. Metodología de la Investigación. 3era. Edición. Ciudad de México: México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. 2006

- 23) Calatayud J, Martín G. Principios Básicos de Investigación y Estadística. En Bioestadística en la Investigación Odontológica. Madrid: Editorial Pues S.L. 2003
- 24) Casimiro Urcos Walter, El arte de Investigar, I Edic. 2009.
- 25) De Canales T. Alvarado E. "Metodología de la investigación". Honduras. Segunda edición, Editorial N-S Honduras. 1990
- 26) Tamayo, M. El Proceso de Investigación. Colombia: 2006

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA
ANEXO 1
EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE
PACOBAMBA ABANCAY – APURIMAC 2018

	N° de encuesta:	
ENCUESTA PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURÍMAC- ABANCAY 2018.		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha: ___/___/___ Hora de inicio: ___/___/___ Hora final: ___/___/___		
Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión sobre el grado de satisfacción de atención en el servicio de consulta del Centro de Salud de Pacobamba. Sus repuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="checkbox"/> 1	
	Acompañante <input type="checkbox"/> 2	
2. Edad del encuestado (años)	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	
3. Sexo:	Masculino <input type="checkbox"/> 1	
	Femenino <input type="checkbox"/> 2	
4. Nivel de estudios	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. 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 consultorio.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consultorio.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA

ANEXO Nº 02

CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN

Nº Paciente: _____

El que suscribe _____ está de acuerdo en participar en el estudio para Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. Así mismo estoy de acuerdo con la participación de las encuestas. Para dar este consentimiento he recibido una amplia explicación de la.

CD. _____ Quien me ha informado que:

Se pueda ser parte de la encuesta en la entrevista.

Mi consentimiento con participar en el estudio es absolutamente voluntario y el hecho de no aceptar no tendría consecuencias en mis relaciones con los profesionales del Centro de Salud Pacobamba Abancay - Apurímac, que me atienden, los que me continúan atendiendo según las normas de conducta habituales en esta institución de nuestra sociedad, donde tendré el mismo derecho a recibir el máximo de posibilidades de atención.

En cualquier momento puedo retirarme del estudio, sin que sea necesario explicar las causas y esto tampoco afectará mis relaciones con los profesionales del Centro de Salud Pacobamba, Abancay - Apurímac.

Y para que así conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, junto con la profesional que me ha dado las explicaciones pertinentes, a los ____ días de mes de _____ del _____

Nombre del Paciente: _____ Firma: _____

Nombre del Profesional: _____ Firma: _____