



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE PREGRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS  
DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL  
ALMANZOR AGUINAGA ASENJO ESSALUD SEPTIEMBRE –  
OCTUBRE 2011

PRESENTADA POR  
FIORELA NOELI MEGO RAMÍREZ

TESIS PARA OPTAR TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO

CHICLAYO - PERÚ

2013



**Reconocimiento  
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE PREGRADO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE  
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR  
AGUINAGA ASENJO ESSALUD SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2011**

**TESIS**

**PARA OPTAR TITULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADA POR:**

**IORELA NOELI MEGO RAMÍREZ**

**CHICLAYO-PERÚ**

**2013**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE  
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR  
AGUINAGA ASENJO ESSALUD SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2011**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR TEMATICO**

Dr. CRISTIAN DIAZ VELEZ

### **ASESOR METODOLOGICO**

Dr. CRISTIAN DIAZ VELEZ

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. CESAR HIRAKATA NAKAYAMA

Dr. RICARDO PEÑA SANCHEZ

Dra. SONIA VALVERDE MEJÍA

## **DEDICATORIA**

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

*A los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.*

# ÍNDICE

	Páginas
PORTADA.....	i
TITULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I.- INTRODUCCION.....	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1.1 Descripción de la realidad problemática .....	10
1.1.2. Formulación del problema .....	13
1.1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.1.4. Justificación de la investigación .....	15
1.1.5. Limitaciones del estudio .....	16
1.1.6. Viabilidad del estudio.....	16
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17



1.3. HIPÓTESIS .....	26
1.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	27
II.-MATERIAL Y METODOS .....	29
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	29
2.1.1. Descripción del diseño .....	29
2.1.2 Tipo – nivel .....	29
2.1.3 Enfoque .....	29
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
2.3. METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION .....	31
2.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	33
2.5. DESCRIPCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCION.....	34
2.6. ASPECTOS ETICOS .....	37
III.-RESULTADOS .....	38
IV.-DISCUSION .....	71
V.-CONCLUSIONES.....	84
VI.-RECOMENDACIONES .....	87
VII.-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	88
ANEXOS.....	91

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio de investigación fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante el período septiembre – octubre del 2011.

En la presente investigación se entrevistaron a 254 usuarios, utilizando la encuesta y para la evaluación de la calidad del servicio se utilizó la metodología SERVQUAL; para el procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS, en su versión 17.0 para Windows.

Se encontró que en más del 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida y seguridad, pero en más de un 40% muestran su insatisfacción en la dimensión de empatía.

Como conclusión general del presente estudio podemos inferir que los usuarios privilegian con satisfacción moderada las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida, resultado que ha comprobado y superado nuestra hipótesis, pero nos preocupa en cuanto a la insatisfacción de la dimensión empatía y seguridad.

Palabras claves: SERVQUAL, CALIDAD DE SERVICIO, CONSULTA EXTERNA, EXPECTATIVAS.

## **ABSTRACT**

The objective of this research study was to analyze the level of satisfaction of users of outpatient services Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital during the period from September to October 2011.

In this research included interviews with 254 users, using the survey and evaluation of service quality SERVQUAL was used METHODOLOGY, for processing and analysis of data was performed using SPSS, version 17.0 on Windows.

The results of the research were that over 60% of users show a broad satisfaction in the dimensions of reliability, security and fast response, but more than 40% show their dissatisfaction in the dimension of empathy.

The overall conclusion of this study we can infer that users favor with moderate satisfaction dimensions of reliability, rapid response, a result that has been tested and passed our hypothesis, but we are concerned about the dissatisfaction of empathy and security dimension .

**Keywords:** SERVQUAL, QUALITY OF SERVICE, OUTPATIENT, EXPECTATIONS.

## I.- INTRODUCCION

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con calidad de atención para mejorarla. En los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoria y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros (1,2).

El interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no solo en el malestar expresado por los propios usuarios de los servicios institucionales de salud, sino también en el deseo de disminuir las desigualdades más graves del sistema de salud, que no se manifiestan exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales. En este interés inciden diferentes consideraciones. Por un lado, mejorar la calidad, resulta indispensable para lograr el uso más adecuado de los servicios que se ofertan y, por otro lado, es necesario mejorar la competencia técnica de los

proveedores de estos servicios con el fin de reducir riesgos de salud derivados de las intervenciones generales (3).

La calidad de la atención médica que proporcionan las instituciones del sector de la salud influye en la utilización y continuidad de los servicios médicos, en la capacidad para comprender y aceptar el tratamiento, así como en la asistencia a las citas requeridas para el restablecimiento o control de la salud de los pacientes. Por otro lado, la satisfacción del paciente es un componente destacado de la calidad de la atención médica que influye directamente en la utilización de los servicios y el grado de cumplimiento terapéutico, un solo prestador de servicios no alcanza a satisfacer a toda su población destinataria, esto quizá se deba a la diversidad de las expectativas que la población tiene en torno a su atención y a la creciente legitimación de la libertad de los usuarios para elegir dónde recibir estos servicios. La población exterioriza su insatisfacción al buscar, como alternativa, servicios distintos de aquellos a los que está afiliada (4).

Existe una insatisfacción por parte del consumidor del Sector Salud en lo que respecta a la prestación de servicios de las instituciones públicas del Sector Salud; algunos autores, como Zastowny , Roghmann y Hengst , han determinado que los altos costos de los servicios de salud, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés en los problemas de salud del paciente y la petición de un excesivo número de exámenes de laboratorio y

servicios auxiliares de diagnóstico (rayos X, tomografías, resonancia magnética, etc.), son las principales causas de insatisfacción de los pacientes (4).

Se nota una gran afluencia de usuarios (pacientes), que acuden al Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo a consultorios externos , en los siguientes servicios : Medicina , Cirugía especial , Ginecología y obstetricia, Oncología , Analgesia y reanimación , Traumatología , Geriátría , Psiquiatría , Pediatría , Medicina física y rehabilitación y Cirugía general , cuyos usuarios provienen de la región Lambayeque en busca de una buena atención médica siendo en su totalidad asegurados obligatorios y sus derechohabientes (cónyuge e hijos menores de edad) ; nos preocupa la gran afluencia de usuarios así como la frecuencia con que concurren y que el hospital no pueda cubrir todas las necesidades de los usuarios , los que más utilizan estos servicios son empleados , obreros y trabajadoras del hogar que pertenecen a grupos sociales de menores recursos económicos , siendo materia de reflexión del investigador y de la institución.

Se debe tener en cuenta que la problemática en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es que cuenta con escasos recursos que son asignados por el Ministerio de economía y finanzas a través de sus presupuestos anuales; pero pese a ellos se nota que se hace todos los esfuerzos para atender a la mayoría de casos de acuerdo a sus posibilidades y recursos disponibles tomando las mejores medidas que beneficien a los usuarios.

Se percibe una insatisfacción de los usuarios por la falta de la atención en los servicios de consultorio externo, siendo las causas el incremento de los asegurados y sus derechohabientes saturándose la capacidad operativa del hospital. El caso amerita un estudio más detallado y conocer exactamente la demanda (cantidad de usuarios) que impida problemas posteriores de atención por la falta de infraestructura, recursos humanos y procesos. De continuar esta situación podría comprometerse la gestión del hospital por la prestación de un servicio deficiente al usuario, corre el riesgo de que esta situación se generalice y no poder resolver los casos posteriores, si estos se incrementan en forma desproporcionada y difícil de que el hospital pueda superar.

De acuerdo a lo descrito se debe ejecutar un estudio detallado y adoptar medidas preventivas inmediatas evitando problemas a la gestión y a los usuarios mientras tanto es menester atender los casos con detenimiento y el cuidado que merecen. Solo así estaremos seguros de afrontar más responsablemente la gestión de los servicios de consulta externa a los usuarios brindando un servicio de calidad.

#### 1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes atendidos por consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de ESSALUD durante el período septiembre-octubre 2011?

### 1.1.3. Objetivos de la investigación

#### General:

- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante el período septiembre – octubre del 2011.

#### Específicos:

- Describir las características generales de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Describir los niveles de satisfacción según sus dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.
- Calcular la proporción de usuarios satisfechos según edad, el grado de instrucción y sexo.
- Comparar las expectativas sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad en el servicio de consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.



#### 1.1.4. Justificación de la investigación

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

El interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no solo en el malestar expresado por los propios usuarios de los servicios institucionales de salud, sino también en el deseo de disminuir las desigualdades más graves del sistema de salud, que no se manifiestan exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales es por ello que se realiza el presente trabajo ya que se debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de la consulta externa; debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, y su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al aportar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinde.

Así mismo frente a la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud promulgado en Abril del 2009, surge la necesidad de evaluar la calidad de servicio

en salud reflejada en el grado de satisfacción de la persona, para asegurar así su cumplimiento mediante mejoras constantes.

#### 1.1.5. Limitaciones del estudio

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se encontró las siguientes limitaciones:

- Poco interés de los usuarios de registrar la información en las encuestas.
- Demora en el trámite de aceptación para la autorización del desarrollo de la investigación y la aplicación de la encuesta.
- Poco interés del personal del hospital para atender las consultas del investigador, por falta de tiempo de los mismos.

#### 1.1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo es viable debido a que se dispone de recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizarlo ya que el hospital permite la ejecución de investigaciones en las áreas respectivas previa autorización del mismo y el presupuesto no es muy elevado, es factible lograr la participación de las personas necesarias para la colaboración de la investigación tanto del investigador como de los participantes en el cuestionario ya que tiene un método sencillo y dinámico el cual consiste en realizar una encuesta a pacientes al

finalizar su consulta, así mismo la metodología es conocida y dominada por el investigador.

## 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

-Ortiz ER, y col (México); 2003; realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de la atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo, México, mediante la opinión que manifiestan los usuarios; realizando un estudio transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra, compuesta por 9 936 encuestados (con un poder de 85% y un nivel de significación de 95%), fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre del 2000. Se analizó la calidad de la atención según la escala de Likert. Para el análisis estadístico se empleó la regresión logística no condicional; encontrando que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. La mala calidad se percibió mayormente en las instituciones de la seguridad social (39,41% frente a 19,42%). La mayor escolaridad y los ingresos económicos superiores se asociaron con la percepción de mala calidad y la desaprobación del tiempo de espera (razón de posibilidades [RP]: 2,3; IC95%: 2,02 a 2,82), del tiempo que duró la consulta (RP: 2,3; IC95%: 2,02 a 2,82) y del mal trato por parte del médico (RP: 4,22; IC95%: 3,6 a 4,8); llegando a las siguientes conclusiones: que los principales elementos que

definen la mala calidad de la atención, según los usuarios, son los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios(5).

- Morales MR, y col. en el año 2008 en Bolivia realizaron un trabajo, cuyo objetivo era la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de salud Villa Candelaria; utilizando el método mediante un estudio transversal, descriptivo, el enfoque para el análisis del estudio es de tipo cuantitativo. Se obtuvo información primaria por conducto de una encuesta dirigida a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria el trimestre Octubre, noviembre Diciembre 2007; encontrando que el tiempo de espera para ser atendido por el médico fue el más prolongado. El 44% de los encuestados esperó 1-2 horas; 68% de ellos (30 pacientes), se quejaron de tiempos de espera muy largos. El 15 % esperó por 30 minutos; en tanto que el 32% restante esperó entre 15-30 minutos. El 95% de los usuarios espera más de lo recomendado para centros de salud de primer nivel urbano que es de 30 minutos. Del total de los encuestados solo 5% esperaron tiempo estándar; llegando a las conclusiones que el tiempo que deben aguardar para ser atendidos por el médico sobrepasa mucho, el tiempo requerido para servicio de primer nivel urbano es de 30 minutos y las debilidades encontradas son: prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal (6).

- Bleda GJ y col. el año 2000; realizaron un trabajo; cuyos objetivos fueron conocer qué pensaban los usuarios de las consultas externas sobre diferentes aspectos tales como: admisión, tiempo de espera, asistencia sanitaria, trato humano recibido, el entorno ambiental y medir, a la vez, el grado de satisfacción respecto a ellos. Un segundo objetivo era tratar de identificar si existen diferencias entre los usuarios de las consultas externas de cada uno de los hospitales; utilizando el método mediante un estudio transversal y retrospectivo, y el instrumento que hemos utilizado para medir la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios ha sido una encuesta; encontrando que los pacientes citados en el hospital A esperan significativamente más tiempo que los del hospital B (mediana 55 minutos versus mediana 40 minutos;  $p=0,001$ ), lo que se traduce en un porcentaje mayor de pacientes que estuviera una hora o más esperando a ser atendidos entre ambos hospitales (44% A, 30% B;  $p<0,0001$ ). Al mismo tiempo, se encontraron diferencias significativas en el porcentaje de pacientes que consideró como demasiado el tiempo de espera; llegando a la siguiente conclusión que el tiempo de espera hasta ser citado en las consultas externas es excesivo en un elevado porcentaje de usuarios y la procedencia de la petición de la consulta condiciona el hospital en el que va a ser visto y el tiempo que van a tardar en atenderlo (7).

-Sosa GB, y col. (Argentina); 2000; realizó un trabajo ; cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención médica; utilizando el método de encuestas por entrevistas a pacientes que concurrieron al Servicio de Guardia de los Hospitales José Ramón Vidal (HV) y José Francisco de San Martín (HE) de la ciudad de Corrientes - Capital, Argentina. Se encuestaron 400 (cuatrocientos) pacientes entre los meses de junio y julio del año 1999, de ambos sexos, mayores de 20 años y sin límites de edad; encontrando que de las 400 encuestas, 200 correspondían al Servicio de Emergencia del HV y 200 al HE, cuya edad media obtenida fue 44 años (20 a 79 años). El 50,25% correspondieron al sexo masculino. Los resultados relacionados con el tipo de asistencia solicitada se consignan en la tabla (II) y se comparan HE, HV y PT. Los valores resultantes de considerar globalmente los diversos ítems fueron: HE: media 3,74, (DE. 0,65), HV: media 4,02, (DE. 0,50.) PT: media 3,88 (DE. 0,50); llegando a las siguientes conclusiones que el mayor porcentaje de los encuestados calificaron a la Atención en el Servicio de Guardia como buena, el trato recibido del personal auxiliar fue calificado como agradable y en los Servicios de Guardia que se encuestaron el nivel de satisfacción es bueno(8).

-Acosta IP, y col (Colombia); 2007; realizaron un trabajo , cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción de las expectativas de los usuarios respecto a la calidad percibida en la prestación de servicios en consulta externa en el Hospital Pío XII de Colón Departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2007.; utilizando el método mediante el estudio descriptivo cuantitativo, porque trabaja basada en la recolección de datos, como medio para analizar, identificar la satisfacción de los usuarios que reciben atención en consulta externa Hospital Pío

XII de Colón; encontrando que ; al servicio de Consulta Externa del Hospital Pío XII de Colón del Departamento del Putumayo, en el último Trimestre del año 2007 asistieron 369 usuarios, en el cual, la oficina de atención al usuario recibió 12 quejas y reclamos por medio del buzón de sugerencias respectivamente en el mes de Octubre, Noviembre, Diciembre; llegando a las siguientes conclusiones que en este estudio el 3% de los usuarios que asistieron al servicio de consulta externa realizó sus quejas y reclamos; el 97% no lo hizo cuya causa se acredita a la falta de información hacia los usuarios para que utilicen este mecanismo de atención por medio del buzón de sugerencias y el 50% de los usuarios que depositaron sus quejas y reclamos solicitan que no se demoren mucho tiempo en que ellos puedan tener acceso a una cita por consulta externa(9).

- Ramírez ST y col. (México) 1998 ; realizaron un trabajo cuyo objetivo fue describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria; utilizando el método mediante la información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994, que levantó información de 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta; encontrando que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en

las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%); llegando a las siguientes conclusiones que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención (10).

-Roussel D, y col. (Perú); 2007; realizaron un estudio transversal descriptivo, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen; utilizando un cuestionario de satisfacción, el mismo que fue administrado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos en los consultorios externos de pediatría durante la primera semana del mes de julio del 2007; encontrando que de las 184 madres de familia encuestadas que acudieron al consultorio de pediatría, 69% conoce el nombre del pediatra y en un 47% conoce el nombre del enfermero o enfermera. El 75% manifiesta que el tiempo de atención es correcto, el 87% indica que el personal casi siempre fue amable y el 83% que casi siempre el personal se interesó por prestarle ayuda. En cuanto a las condiciones físicas en un promedio mayor al 70%, las madres percibieron que era como lo esperaban. En la escala numérica del 1 al 10 en la que el paciente señaló el grado de recomendación de servicio, el 66.3% asignó 7 y 8; llegando a la conclusión que en general el servicio de pediatría es recomendable desde el punto



de vista de la experiencia de satisfacción de las madres encuestadas, con una puntuación media de 7 en la escala de 0 a 10, debiendo mejorar la rapidez en el tiempo de espera, puntualidad en la atención y optimizar el trato amable en todo el proceso de atención(11)

-Casalino CG; Lima (Perú); 2008, realizó un trabajo; cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios; utilizando el método mediante la realización de un estudio descriptivo y transversal. Fueron encuestados 248 pacientes de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, seleccionados a través de muestreo aleatorio sistemático. Se usó el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones; encontrando que el 66,94% de los pacientes fue del sexo femenino; 85,48% entre 20 y 64 años; 84,68% con instrucción secundaria o superior y sin cobertura de seguro de salud. Encontramos en total 44,36% de satisfacción y satisfacción amplia; llegando a las siguientes conclusiones: Las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la

dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

-Ramos CR; Lima (Perú); 2008; realizó un estudio ; cuyo objetivo fue determinar la percepción por parte de los usuarios de consulta externa, de la calidad de su relación médico-paciente y su asociación con las características del médico y el paciente; utilizando el método mediante un estudio observacional, tipo encuesta en el Departamento de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, Perú, hospital docente; encontrando que de 168 pacientes, 39,9% ya había acudido a otro lugar por su problema de salud, 51,2% fue atendido por primera vez por determinado médico, 92,3% tuvo una adecuada relación médico-paciente y 89,3% afirmó estar muy satisfecho. Se observó que el grado de satisfacción de los usuarios de consultorio externo es mayor mientras mejor sea la relación médico-paciente ( $p < 0,001$ , OR 61,2); ambas se asociaron a la intención de recomendación del médico (OR 298 y OR 48, respectivamente); llegando a la conclusión que se encontró una adecuada relación médico-paciente en 92,3% de los pacientes encuestados, y 89,3% afirmó estar muy satisfecho con la atención médica (13).

-Chávez P, y col (Perú); 2006; realizaron un trabajo; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo

(HNDM); utilizando el método mediante la realización de un estudio descriptivo, transversal y observacional realizado en Diciembre del año 2006. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción con la atención recibida en la consulta externa mediante una escala de Likert; cuando el paciente no se encontró satisfecho se interrogó por las razones de esto y se solicitó sugerencias para la mejora del servicio; encontrando que al interrogarse por el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico ( $p=0.006$ ). La insatisfacción se asoció a la demora en la atención ( $p=0.001$ ) y a la percepción que el médico atiende apurado ( $p=0.004$ ); llegando a la conclusión de que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del HNDM el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico (14).

-Leguía CJ, y col. En el 2010, en Chiclayo realizaron un trabajo, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, utilizando la siguiente metodología: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 82%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga

Asenjo entre octubre-noviembre de 2010. Se utilizó un muestreo aleatorio simple: empleándose la encuesta Servqual modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones;  $< 0$ = satisfacción amplia;  $0$ = satisfacción;  $> 0$  y  $\leq 2$ = insatisfacción leve/moderada;  $> 2$ = insatisfacción severa. Los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bi-variado de las medias, test T de Student y test de Anova; chi cuadrado; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple, encontrando los siguientes resultados: Se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%) y llegando a las siguientes conclusiones: Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas(15).

### 1.3. HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es moderado.

#### 1.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

-PERCEPCIÓN: Es un proceso de organización e interpretación de la información sensorial, la cual permite reconocer sucesos que tengan sentido.

-SATISFACCION: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

-CALIDAD DE SERVICIO: Tecnologías que garantizan la transmisión de un buen servicio.

-CONSULTA EXTERNA: Dependencia con servicios ambulatorios con múltiples especialidades.

-EXPECTATIVA: Es lo que el cliente desearía haber recibido tras su consumo.

-USUARIO: Es aquel que usa ordinariamente un servicio en espera de un beneficio.

FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS: Es la ciencia que tiene como objetivo el estudio de las poblaciones humanas y que trata de su dimensión, estructura, evolución y características generales, considerados desde un punto de vista (16).

ACCESIBILIDAD: Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas (17).

INFORMACION: El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a que el médico tratante le brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre de forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustada a la realidad (18).

CALIDAD DE SERVICIO: Son las tecnologías que garantizan la transmisión de cierta cantidad de información en un tiempo dado. Calidad de servicio es la capacidad de dar un buen servicio (19).

ESTRUCTURA DEL SERVICIO: Estado de los ambientes del servicio de atención (20).

## II.-MATERIAL Y METODOS

### 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Descripción del diseño

No experimental

#### 2.1.2 Tipo – nivel

II Descriptivo

#### 2.1.3 Enfoque

Cualitativo

### 2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población del presente estudio fue de 44154 elementos los cuales fue el total de pacientes atendidos en el servicio de consulta externa en los meses septiembre – octubre del año 2010, y aplicando la fórmula de muestreo aleatorio probabilístico finita resultó

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

$$n^{\circ} = \frac{1}{1 + \frac{Z^2 p}{N E^2}} \left[ \frac{Z^2 p}{E^2} - 1 \right]$$

$$n^{\circ} = \frac{1}{1 + \frac{(1.96)^2 (0.4)}{44154 (0.10)^{2(0.6)}}} \left[ \frac{(1.96)^2 (0.4)}{(0.10)^{2(0.6)}} - 1 \right]$$

$$n^{\circ} = \frac{256.1066667}{1.005777657} = 254.130$$

Dónde:

Z=1.96

p= 0.4

N= población

Los elementos de la muestra fueron seleccionados de manera probabilística aleatoria simple; después de cálculo qué porcentaje correspondiente de cada servicio de acuerdo al total de pacientes, se extrapoló a la muestra (ver anexo n° 1).

Criterios de inclusión:

- Usuarios de consultorios externos de ambos sexos
- Edad entre los 18-70 años.
- Paciente sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados por escrito de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores del servicio.



Criterios de exclusión:

- Personas adultas que tengan tratamiento con fármacos que alteran el nivel de conciencia (benzodicepinas, litio, etc., patología mental)
- Personas que no entreguen el cuestionario completamente resuelto.
- Personas que no se comuniquen en español.

## 2.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### Método

En la recolección de la información , la encuesta se aplicó a todos los pacientes atendidos en todas las áreas del servicio de consulta externa del hospital que acudieron entre septiembre y octubre del año 2011, se realizó en los pabellones de todos los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo que son Medicina (incluye medicina interna , medicina general , neumología, nefrología, reumatología, gastroenterología , cardiología , hematología.), Cirugía especial (cirugía de cabeza y cuello, otorrinolaringología, cirugía cardiovascular, oftalmología ,cirugía plástica , neurocirugía ), Ginecología-Obstetricia ,Oncología , Analgesia y Reanimación , Traumatología , Geriatria , Psiquiatria , Pediatría , Medicina física y Rehabilitación y Cirugía General , de lunes a sábado por las mañanas y por las tardes, dependiendo de los horarios en los que hubo servicio de consulta externa, terminando la consulta se acercó hacia el paciente el investigador , se le informó al paciente sobre el estudio y se le preguntó si acepta colaborar llenando la encuesta, se procedió a explicar

detalladamente cada ítem y se le proporcionó la encuesta para que el paciente la llene, el mismo, para que lo haga con toda la sinceridad posible, en caso de que el paciente presente alguna duda durante el llenado de la encuesta el investigador se encontró cerca para aclarar la duda; en cuanto al servicio de pediatría la encuesta fue llenada por los padres de familia o adulto acompañante o familiar responsable del menor.

Para la medición de la calidad de servicio se utilizó la metodología de la escuela norteamericana de calidad de servicio modelo SERVQUAL cuyos atributos son 5 con 22 ítems de valoración medulares las cuales han sido reducidos a 19 pares que tienen la mayor relevancia en servicios de salud y que ha sido frecuentemente empleada para la evaluación de calidad servicios de salud en nuestro Perú.

#### Técnicas

Se utilizó la encuesta SERVQUAL, con su instrumento el cuestionario, el mismo que está diseñado en dos partes: la parte general consta de 9 preguntas sobre datos generales orientada a recoger información de género, servicio, edad, grado de instrucción, ocupación, procedencia, tiempo de asegurado y frecuencia de utilización de servicio; la segunda parte consta de 19 preguntas sobre expectativas del servicio, 19 preguntas sobre percepciones del servicio (Ver anexo n° 03).

En cuanto a las preguntas de percepción y expectativas medidas por cinco dimensiones con sus respectivas características son:

1.- Aspectos tangibles: Las instalaciones físicas visualmente atractivas, los empleados con apariencia pulcra, instalaciones físicas del hospital de acuerdo con el servicio que brindan (preguntas 1-4).

2.-Confiabilidad: Cumplimiento de promesas en el tiempo previsto, soluciones sinceras de los problemas de los clientes, hospital digno de confianza, realización del servicio en el tiempo prometido, hospital guarda sus registros con exactitud (preguntas 5-9).

3.-Capacidad de respuesta rápida: Hospital informa con precisión a los pacientes concluida la realización de un servicio, empleados que ofrecen un servicio con prontitud, empleados dispuestos a ayudar a los pacientes (preguntas 10-12).

4.-Seguridad: Empleados que responden a las peticiones de los pacientes, empleados que transmiten confianza, paciente seguro en sus trámites con los empleados del hospital (preguntas 13-16).

5.-Empatía: Empleados bien formados, hospital que otorga una atención individualizada, empleados que ofrecen atención personalizada (preguntas 17-19).

#### 2.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos de la pesquisa a la población fueron ingresados a una base de datos utilizando el software Microsoft Excel XP en su versión 2007. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS (por sus siglas en inglés: Statistical Package of the Social Sciences), en su

versión 17.0 para Windows. Se trabajó con un nivel de significancia estadística del 5%.

Con los resultados de las variables se utilizó estadística descriptiva, a través de la determinación de proporciones de las variables categóricas y medias de satisfacción de expectativas y percepciones; el cálculo de las diferencias entre expectativas y percepciones por ítems y dimensiones; el nivel de satisfacción según los parámetros anteriormente mencionados; el análisis bi-variado de las medias de satisfacción global y de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio según variables socio-demográficas, valiéndonos del test T de Student y el test de Anova para evaluar las diferencias entre tres o más medias, respectivamente; la prueba estadística de chi cuadrado para asociar proporciones con respecto a las variables cualitativas.

## 2.5. DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

La intensidad de una actitud, es un componente que hace referencia a la fuerza del componente afectivo, y que las escalas miden la intensidad del sentimiento del individuo a favor o en contra de algún objeto o situación social.

Teniendo en cuenta que la escala de Likert es un conjunto de afirmaciones ante las cuales se pide la reacción de los usuarios, es decir se presenta cada afirmación y se inquiriere al entrevistado que externalice su reacción, eligiendo uno de los puntos de la escala establecida por el investigador tomando como referencia los parámetros de esta escala.

Considerando que un servicio es un conjunto de elementos de acciones interacciones personales e institucionales, cuyas actitudes diseñamos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

A continuación se explica los parámetros que se utilizarán en la medición de la presente investigación.

**Satisfacción amplia.** (Servicio muy bueno, totalmente de acuerdo, servicio excepcional), con 4 puntos, que es cuando el servicio del hospital satisface ampliamente al usuario (paciente), y que éste califica estar conforme con el servicio que recibió (teniendo en cuenta las 5 dimensiones del servicio), también es equivalente a un servicio excepcional donde existe una cultura y servicio de calidad.

**Satisfacción moderada.** (Bueno, de acuerdo, servicio normal), con tres puntos, satisface modernamente al usuario y que este califica estar de acuerdo al menos con la mayoría de las dimensiones del servicio que presta el hospital, detalladas en la encuesta, por ejemplo cuando los empleados muestran un trato amable y cordial, atiendes a todos los usuarios, se da un trato personalizado, existe un personal calificado y siempre dispuesto a brindar atención al usuario, también se puede decir que se cumple apenas con las expectativas de los clientes.

**Insatisfacción leve.** (Servicio regular o malo). Con dos puntos, Cuando el servicio no cumple con las expectativas de los usuarios, se hace pequeños esfuerzos por cumplir aunque muy esporádico y más por la excepción que por el

sistema, el usuario ocasionalmente volverá pero termina por no regresar y también recomienda de manera negativa el servicio

**Insatisfacción severa.** (Servicio pésimo), con un punto, cuando el servicio es desastroso, se hace todo lo posible por atender mal al usuario y obstaculizar el cumplimiento de sus expectativas, por lo general el usuario no vuelve (a menos que lo tenga que hacer de manera forzosa y obligatoria como algunas oficinas del gobierno) y se expresa de manera pésima en la institución.

Pero para obtener los resultados en porcentajes se utilizará la siguiente tabla, que se ha construido de acuerdo a la necesidad de la presente investigación:

Nivel de satisfacción	Porcentajes
<b>Insatisfacción severa</b>	de 0 a 25 %
<b>Insatisfacción leve</b>	de 26 a 50 %
<b>Satisfacción moderada</b>	de 51 a 75%
<b>Satisfacción amplia</b>	de 76 a 100%

## 2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Se solicitó el permiso a la institución de ESSALUD de la Red Asistencial de Lambayeque, a cada entrevistado se le explicó el tipo de encuesta y para qué fin, se destinó, así mismo debido a la evidencia, se preservó el anonimato de los participantes; en concordancia a la declaración de Helsinki y al reporte de Belmont. Este estudio se realizó sobre adultos en un hospital de la región Lambayeque; por éste motivo se requiere consentimiento informado, que se presentó a manera de introducción en la parte superior de la encuesta, se mantuvo la plena confidencialidad sobre los datos conforme a lo dispuesto en la pauta 18 del CIOMS; así mismo se cumplió con las normas de buenas Prácticas y la Ley General de Salud, al respetar la anonimidad del sujeto en estudio, se otorgó un código que defina su identidad, el cual fue conocido sólo por el investigador, y se limitó el acceso a los datos. Además se respetó la veracidad de la información.

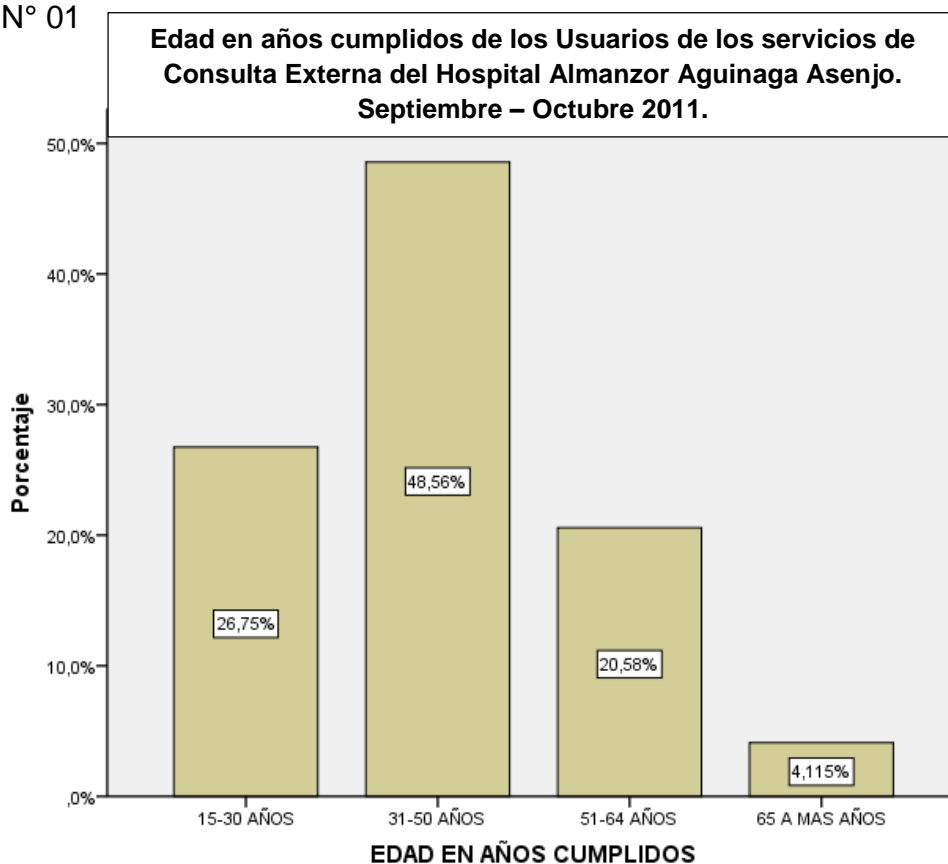
### III.-RESULTADOS

Tabla N° 01

**Edad en años cumplidos de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18-30 AÑOS	70	26,7
31-50 AÑOS	120	48,6
51-64 AÑOS	52	20,6
65 A MAS AÑOS	12	4,1
Total	254	100,0

Gráfico N° 01





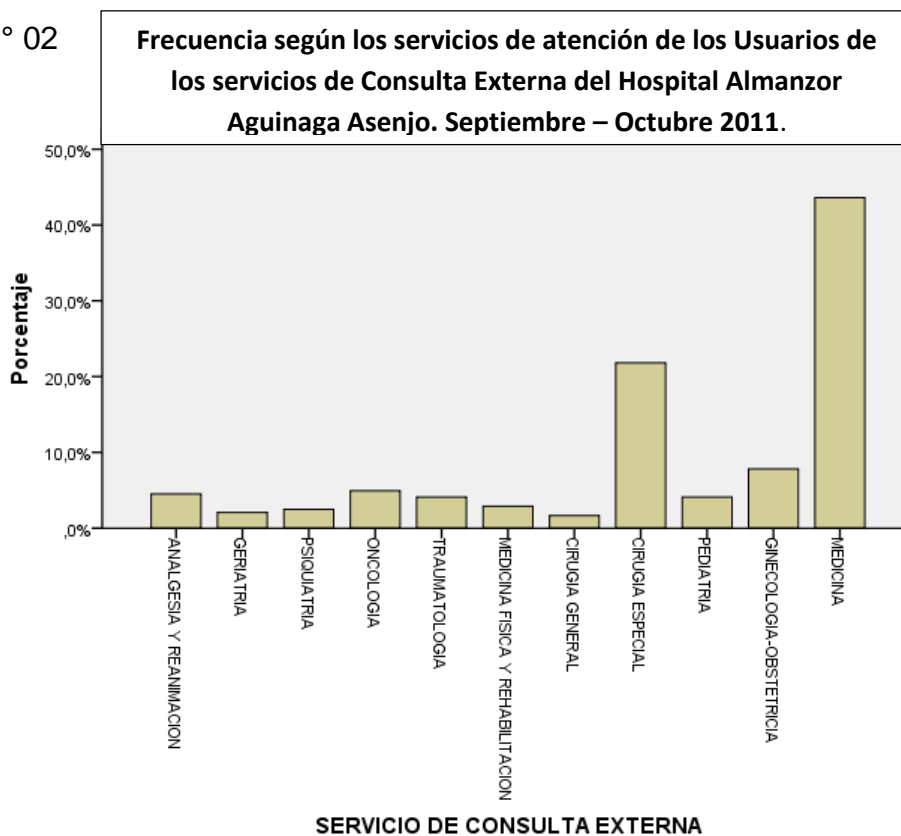
La muestra en estudio fue de 254 usuarios de los servicios de Consulta externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. EsSalud- Septiembre Octubre 2011, el mayor porcentaje de elementos de la muestra correspondieron a las edades de 31 a 50 años (48.6 %), seguido de pacientes entre 15 y 30 años (26.7%) y de 51 a 64 años (20.6 %).

Tabla N° 02

**Frecuencia según los servicios de atención de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA	102	40.4%
CIRUGIA ESPECIAL	60	23.1%
GINECOLOGIA – OBSTETRICIA	21	8.2%
TRAUMATOLOGIA	12	4.5%
PEDIATRIA	12	4.6%
ONCOLOGIA	11	4.7%
ANALGESIA Y REANIMACION	11	4.7%
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	8	3.1%
PSIQUIATRIA	7	2.8%
GERIATRIA	5	1.7%
CIRUGIA GENERAL	5	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 02



Si bien se han obtenido respuestas al cuestionario de calidad por diversas especialidades, son las especialidades de medicina y cirugía especial, quienes han copado el mayor porcentaje de usuarios que respondieron al cuestionario de calidad.

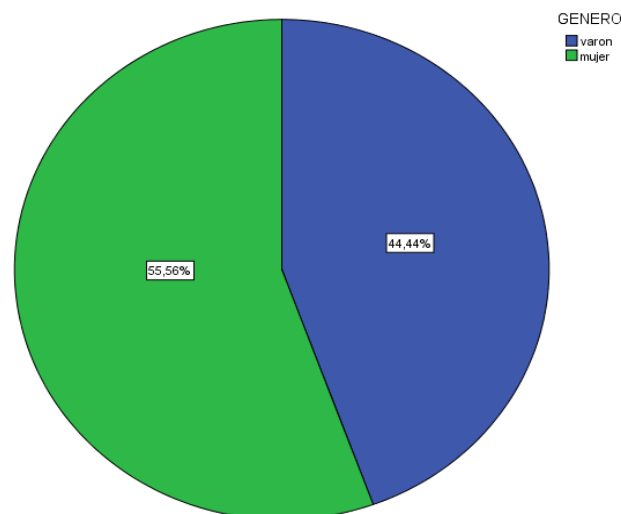
Tabla N° 03

**Género de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

Genero	Frecuencia	Porcentaje (%)
Varón	116	44,4
Mujer	138	55,6
Total	254	100,0

Gráfico N° 03

**Género de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

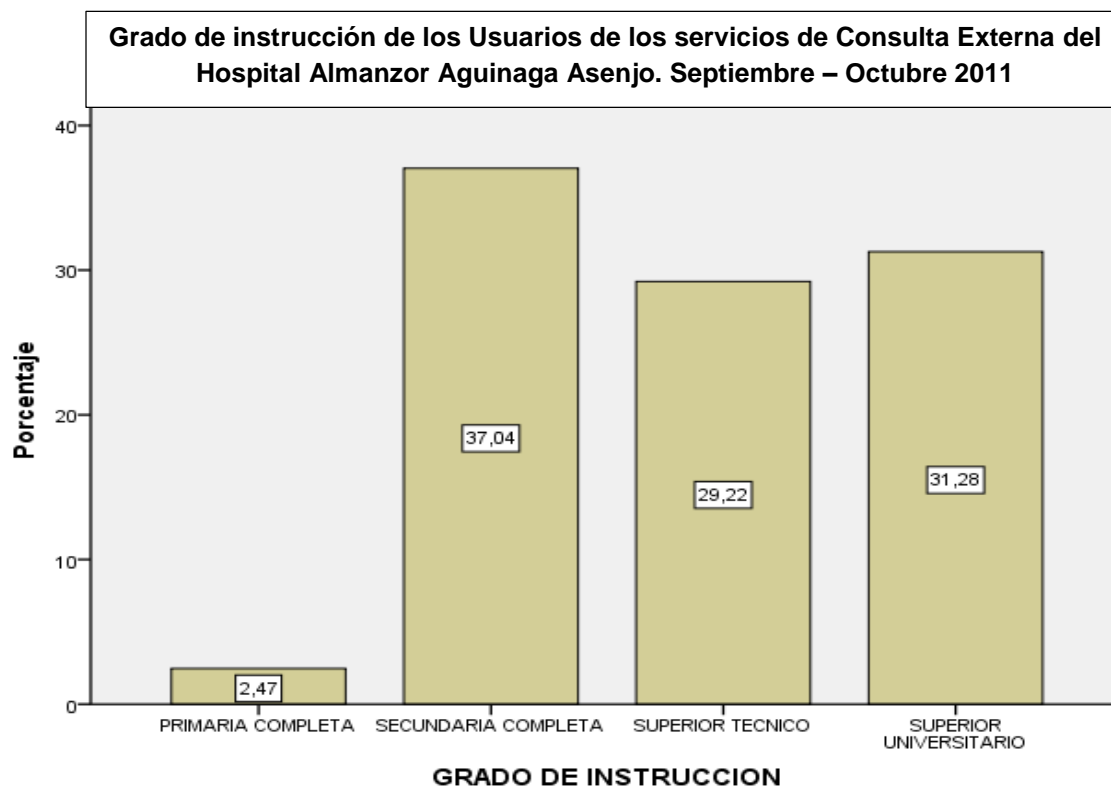


Respecto al sexo, existe una proporción homogénea entre usuarios varones y mujeres especificando que existe una razón de 1.2 entre el porcentaje de mujeres y varones.

Tabla N° 04

<b>Grado de instrucción de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011</b>		
<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
	a	
PRIMARIA COMPLETA	8	2,5
SECUNDARIA COMPLETA	95	37,0
SUPERIOR TECNICO	73	29,2
SUPERIOR UNIVERSITARIO	78	31,3
Total	254	100,0

Gráfico N° 04

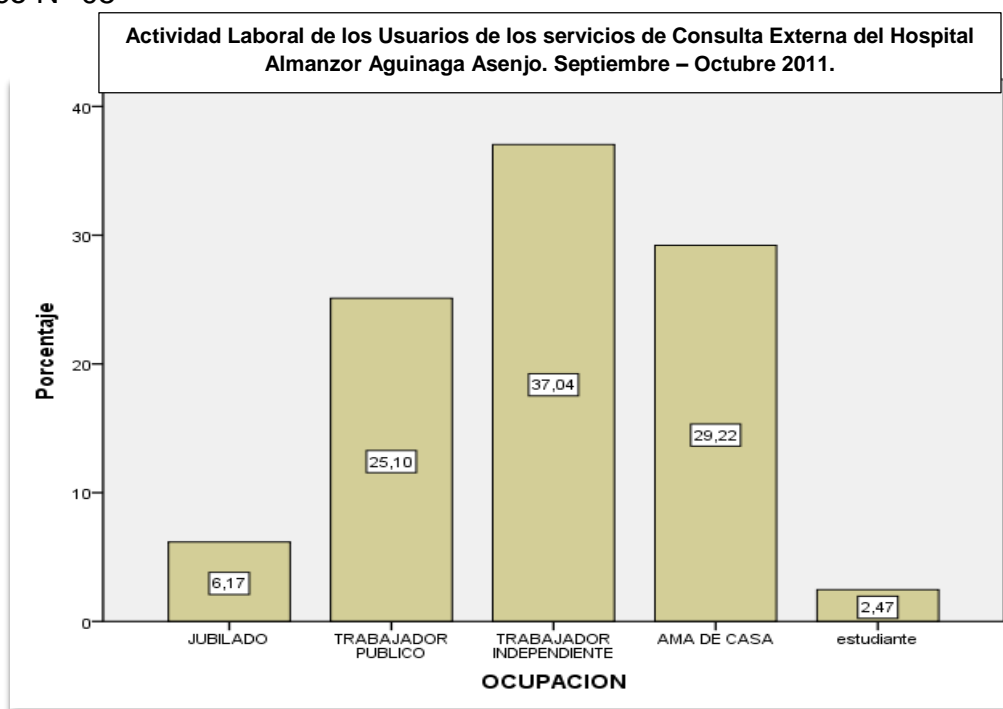


El mayor porcentaje de usuarios se distribuyeron entre los que tienen secundaria completa (37.0%), Superior universitario (31.3 %) y superior técnico (29.2 %).

Tabla N° 05

Actividad Laboral de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.		
	Frecuencia	Porcentaje (%)
JUBILADO	16	6,2
TRABAJADOR PUBLICO	63	25,1
TRABAJADOR INDEPENDIENTE	94	37,0
AMA DE CASA	74	29,2
ESTUDIANTE	7	2,5
Total	254	100,0

Gráfico N° 05

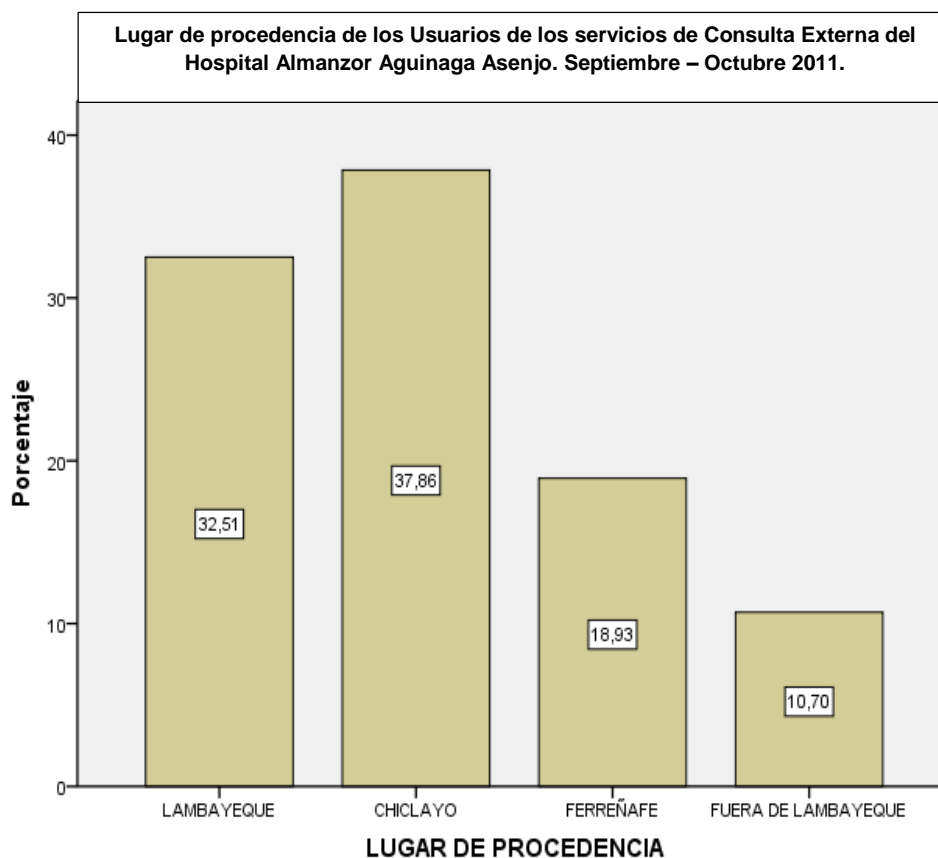


De la actividad laboral, los usuarios que respondieron en su mayoría el cuestionario de calidad fueron trabajador independiente y de la actividad privada (37.04%), ama de casa (29.22%) y trabajador de entidades públicas (25.10%).

Tabla N° 06

Lugar de procedencia de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.		
Lugar de procedencia	Frecuencia	Porcentaje (%)
CHICLAYO	96	37,9
LAMBAYEQUE	82	32,5
FERREÑAFE	48	18,9
FUERA DE LAMBAYEQUE	28	10,7
Total	254	100,0

Gráfico N° 06

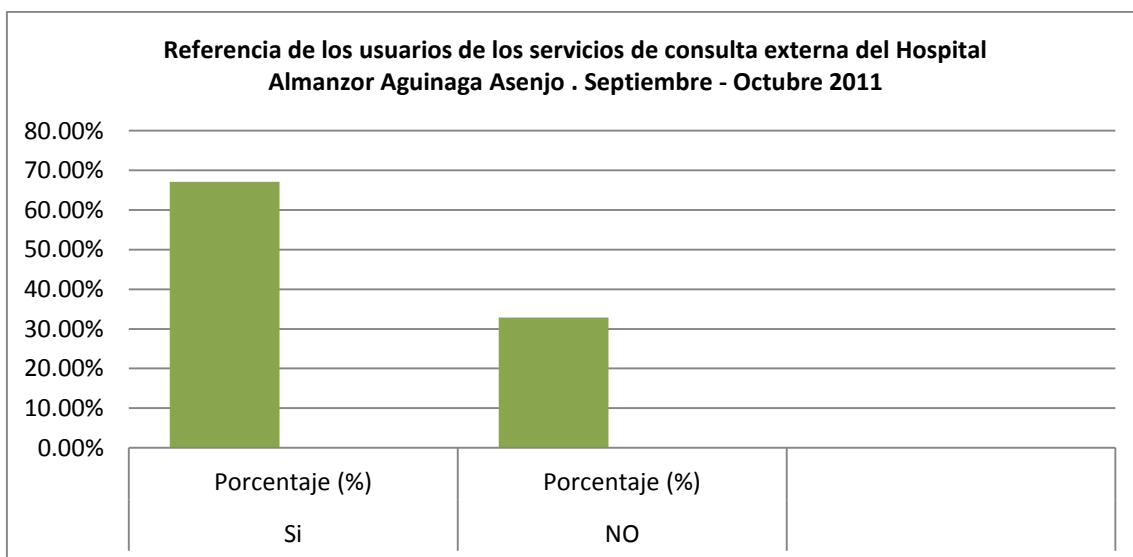


El mayor porcentaje de usuarios sometidos a la consulta de calidad pertenecen a la región Lambayeque, siendo los usuarios de la provincia de Chiclayo los de mayor frecuencia y participación (37.9%), seguido de los usuarios de la provincia de Lambayeque (32.5%). Siendo el Hospital Almanzor Aguinaga un hospital de referencia, se pudo obtener la opinión del 10.7 % de los usuarios que no residen en la región Lambayeque.

Tabla N° 07

Referencia de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.						
	Si		No		Total	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Referido	170	67.1 %	84	32.9 %	254	100.0 %

Gráfico N° 07

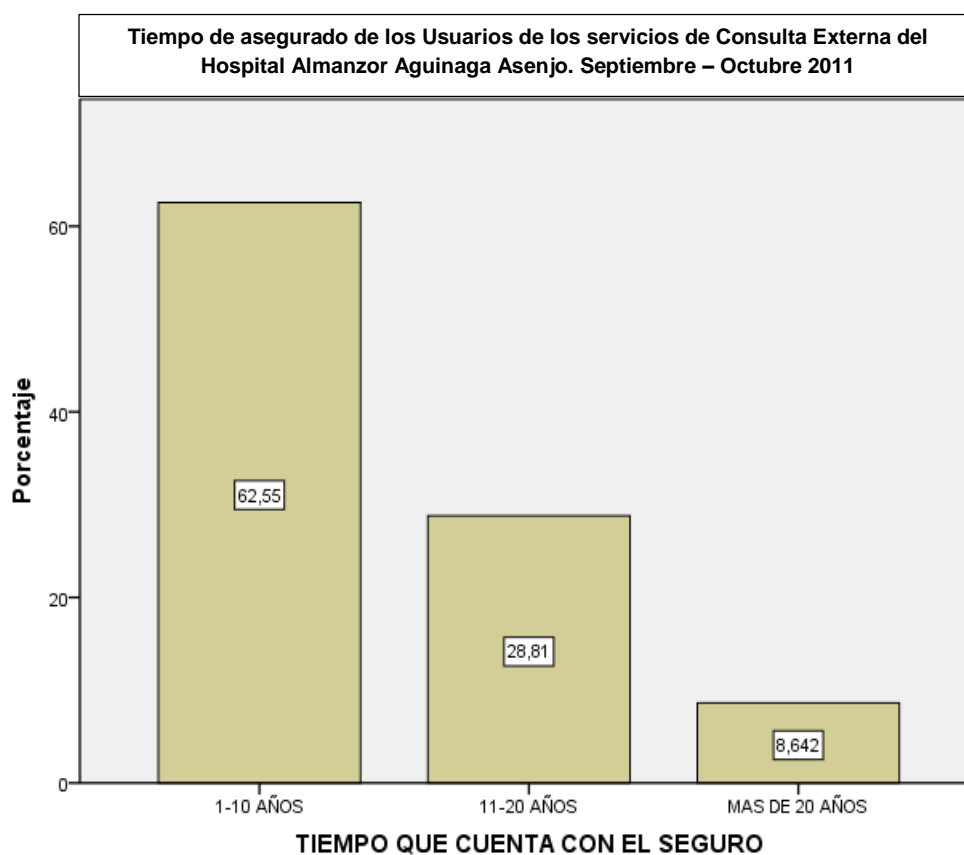


El 67.10 % de los usuarios fueron referidos de otros centros hospitalarios conformantes de ESSALUD y que están ubicados en la región Lambayeque y otros centros fuera de la región.

Tabla N° 08

Tiempo de asegurado de los Usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011		
	Frecuencia	Porcentaje (%)
1-10 AÑOS	158	62,6
11-20 AÑOS	74	28,8
MAS DE 20 AÑOS	22	8,6
Total	254	100,0

Grafico N° 08



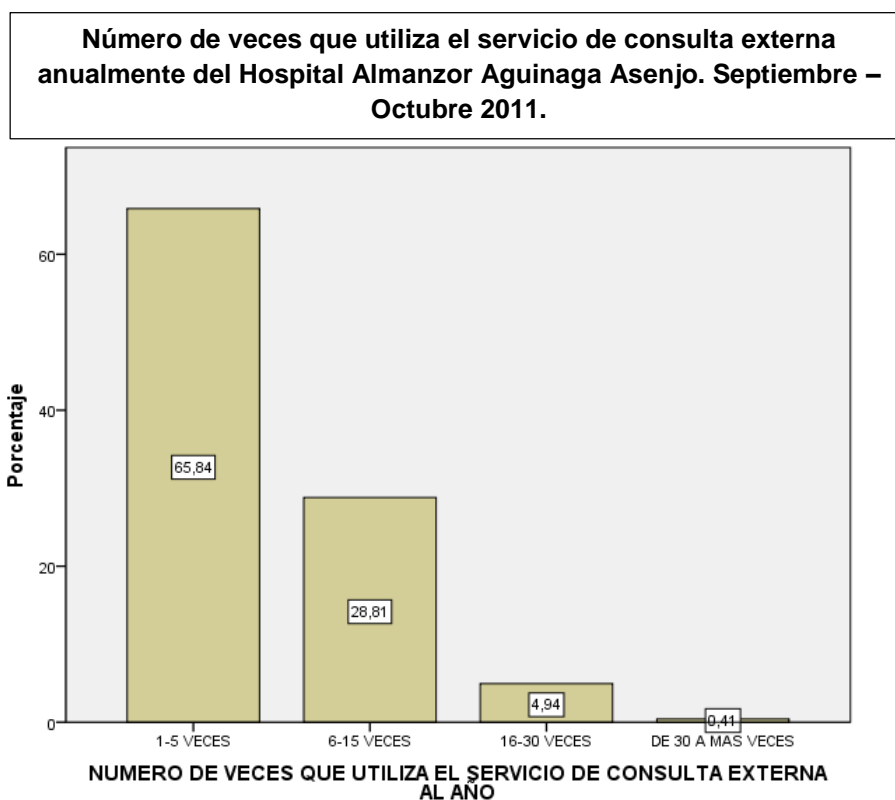


Los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, tienen entre 1 a 10 años de asegurados (62.6%), un porcentaje significativo tienen entre 11 y 20 años (28.8%).

Tabla N° 09

Número de veces que utiliza el servicio de consulta externa anualmente del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.		
	Frecuencia	Porcentaje (%)
1-5 VECES	166	65,8
6-15 VECES	72	28,8
16-30 VECES	14	4,9
DE 30 A MAS VECES	2	,4
Total	254	100,0

Gráfico N° 09

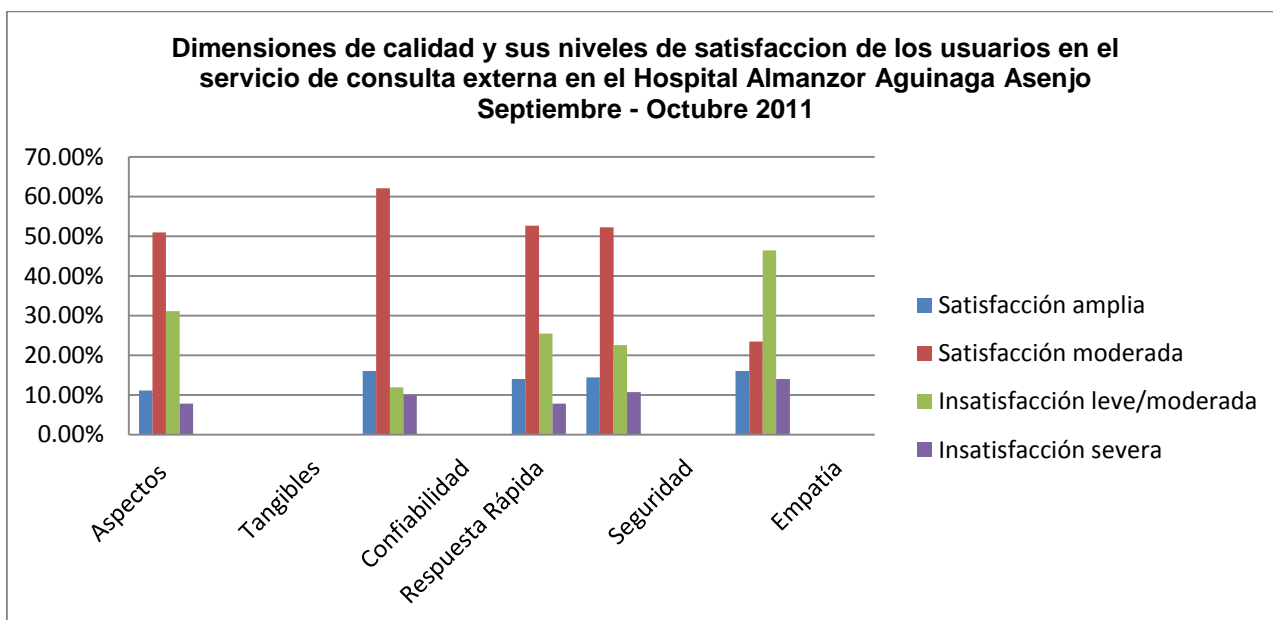


Los usuarios que hacen uso de la consulta externa, lo hacen de 1 a 5 veces (65,8%) y una significativa proporción de usuarios hacen uso de la consulta externa de 6 a 15 veces al año.

Tabla N° 10

<b>Dimensiones de calidad y sus niveles de satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa en el hospital Alanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.</b>					
Aspectos	Satisfacción amplia	Satisfacción moderada	Insatisfacción leve/moderada	Insatisfacción severa	Total
Aspectos	11.1 %	51.0%	31.1 %	7.8 %	100.0 %
Tangibles	16.0 %	62.1 %	11.9 %	9.9 %	100.0 %
Confiabilidad	14.0%	52.7 %	25.5 %	7.8 %	100.0 %
Respuesta Rápida	14.4 %	52.3 %	22.6 %	10.7 %	100.0 %
Seguridad	16.0%	23.5 %	46.5 %	14.0 %	100.0 %
Empatía					

Grafico N° 10



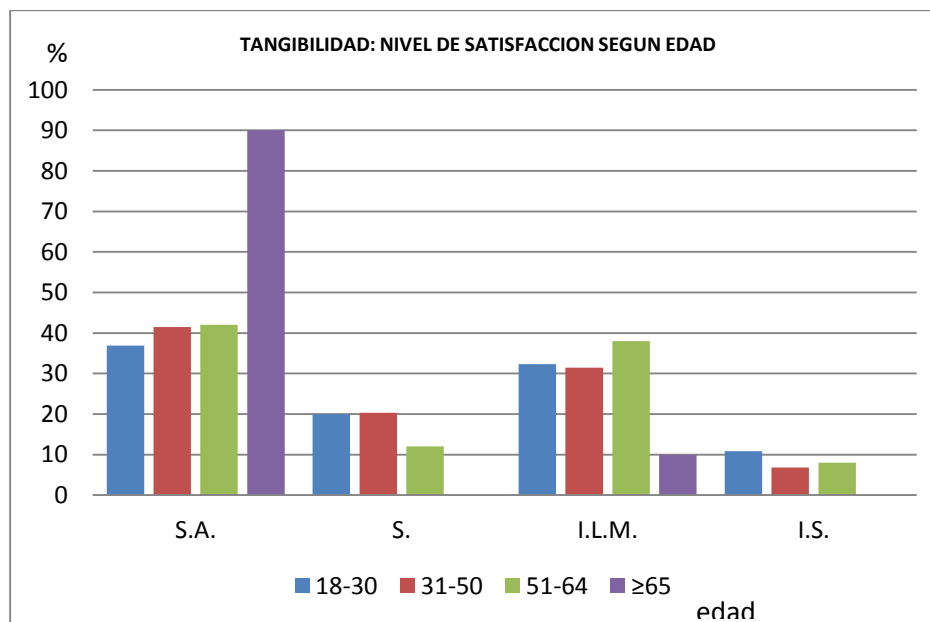
Las dimensiones más importantes que las personas consideran de la calidad, son la Confiabilidad, Respuesta rápida y Seguridad. En consecuencia es necesario reforzar las dimensiones de empatía y aspectos tangibles.

Tabla N° 11

<b>Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario del consultorio externo en la dimensión de tangibilidad según edad. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.</b>					
<b>EDAD</b>	<b>S.A.</b>	<b>S.</b>	<b>I.L.M.</b>	<b>I.S.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>18-30</b>	36.9	20.0	32.3	10.8	100%
<b>31-50</b>	41.5	20.3	31.4	6.8	100%
<b>51-64</b>	42.0	12.0	38.0	8.0	100%
<b>≥65</b>	90.0		10.0		100%
<b>Total</b>	42.4	12.7	32.1	7.8	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 11



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

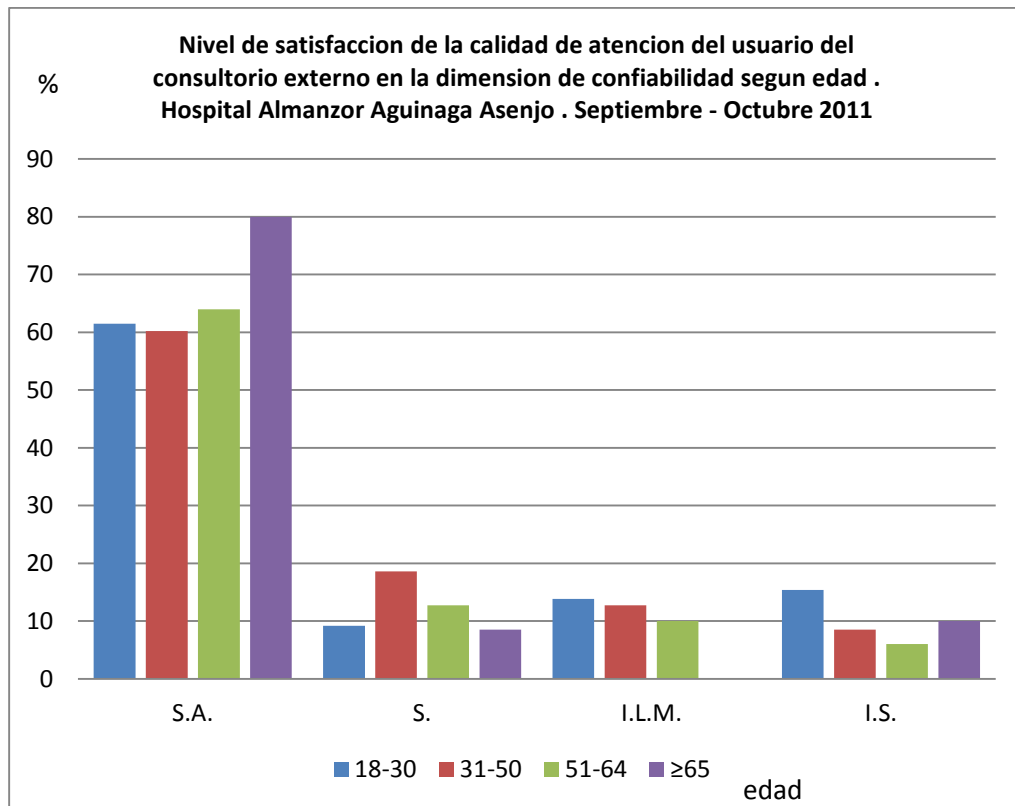
Tabla N° 12

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario del consultorio externo en la dimensión de confiabilidad según edad. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

EDAD	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
<b>18-30</b>	61.5	9.2	13.8	15.4	100%
<b>31-50</b>	60.2	18.6	12.7	8.5	100%
<b>51-64</b>	64.0	12.7	10.0	6.0	100%
<b>≥65</b>	80.0	8.5		10.0	100%
<b>Total</b>	62.1	16.0	11.9	9.9	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 12



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

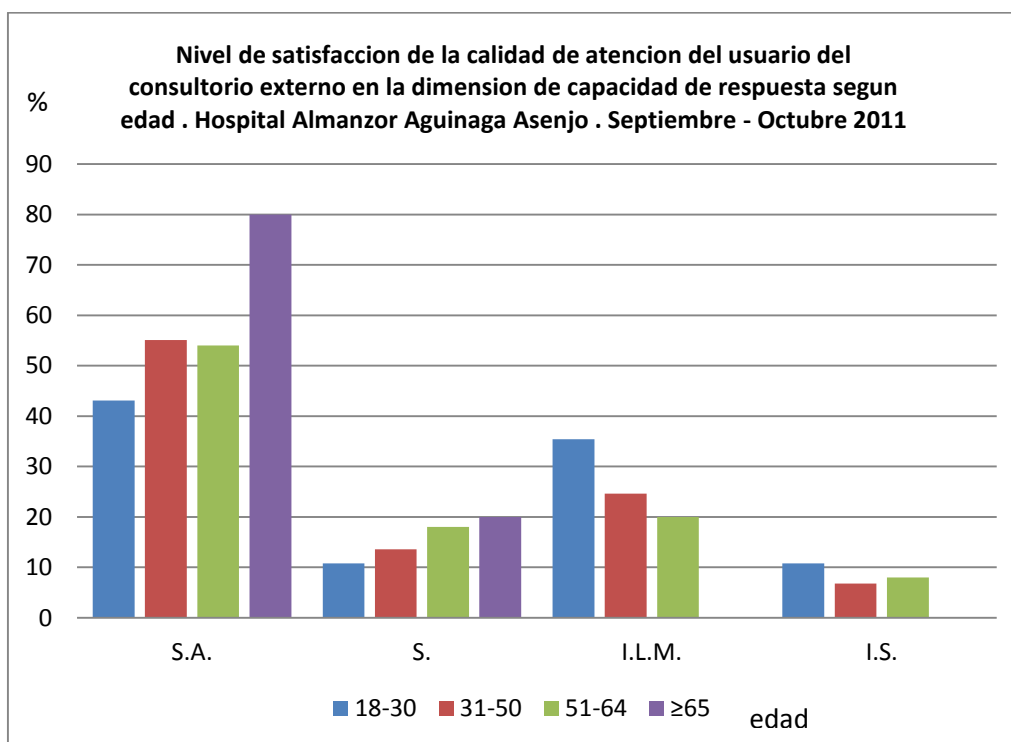
Tabla N° 13

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario del consultorio externo en la dimensión de capacidad de respuesta según edad. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

EDAD	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
18-30	43.1	10.8	35.4	10.8	100%
31-50	55.1	13.6	24.6	6.8	100%
51-64	54.0	18.0	20.0	8.0	100%
≥65	80.0	20.0			100%
<b>Total</b>	<b>52.7</b>	<b>14.0</b>	<b>25.5</b>	<b>7.8</b>	<b>100%</b>

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 13



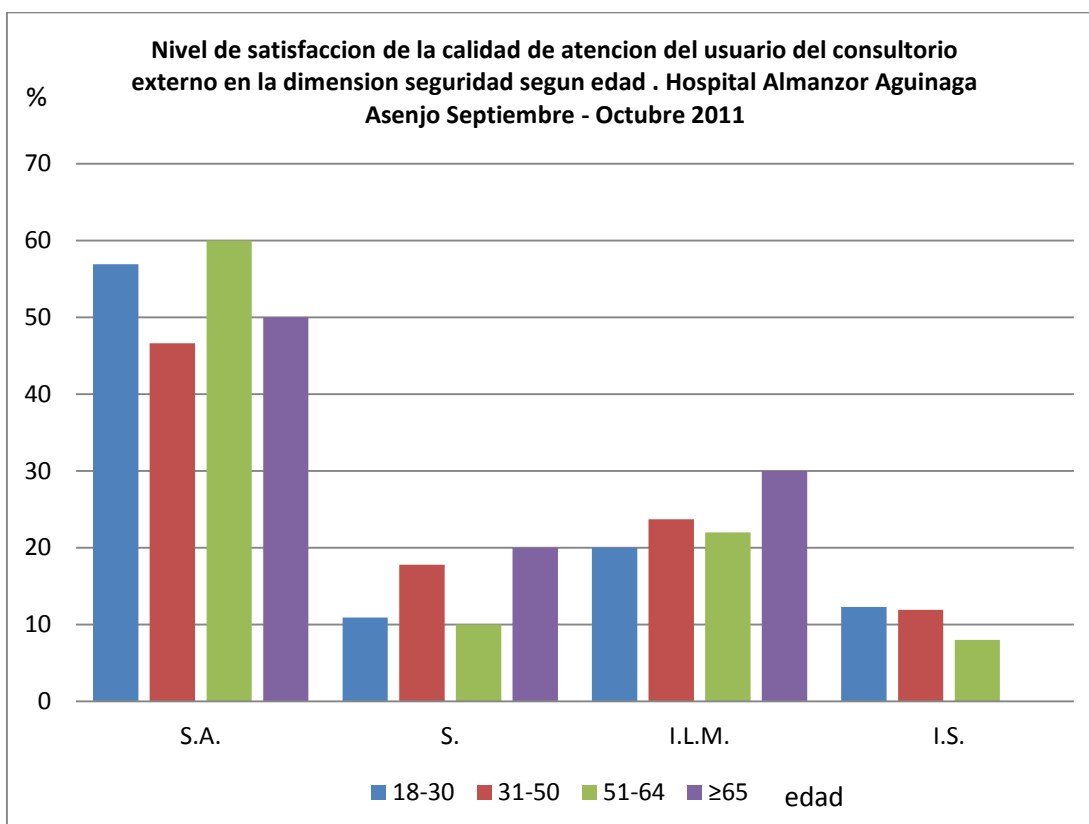
SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 14

<b>Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario del consultorio externo en la dimensión de seguridad según edad. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011</b>					
<b>EDAD</b>	<b>S.A.</b>	<b>S.</b>	<b>I.L.M.</b>	<b>I.S.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>18-30</b>	56.9	10.9	20.0	12.3	100%
<b>31-50</b>	46.6	17.8	23.7	11.9	100%
<b>51-64</b>	60.0	10.0	22.0	8.0	100%
<b>≥65</b>	50.0	20.0	30.0		100%
<b>Total</b>	52.3	14.4	22.6	10.7	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 14



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

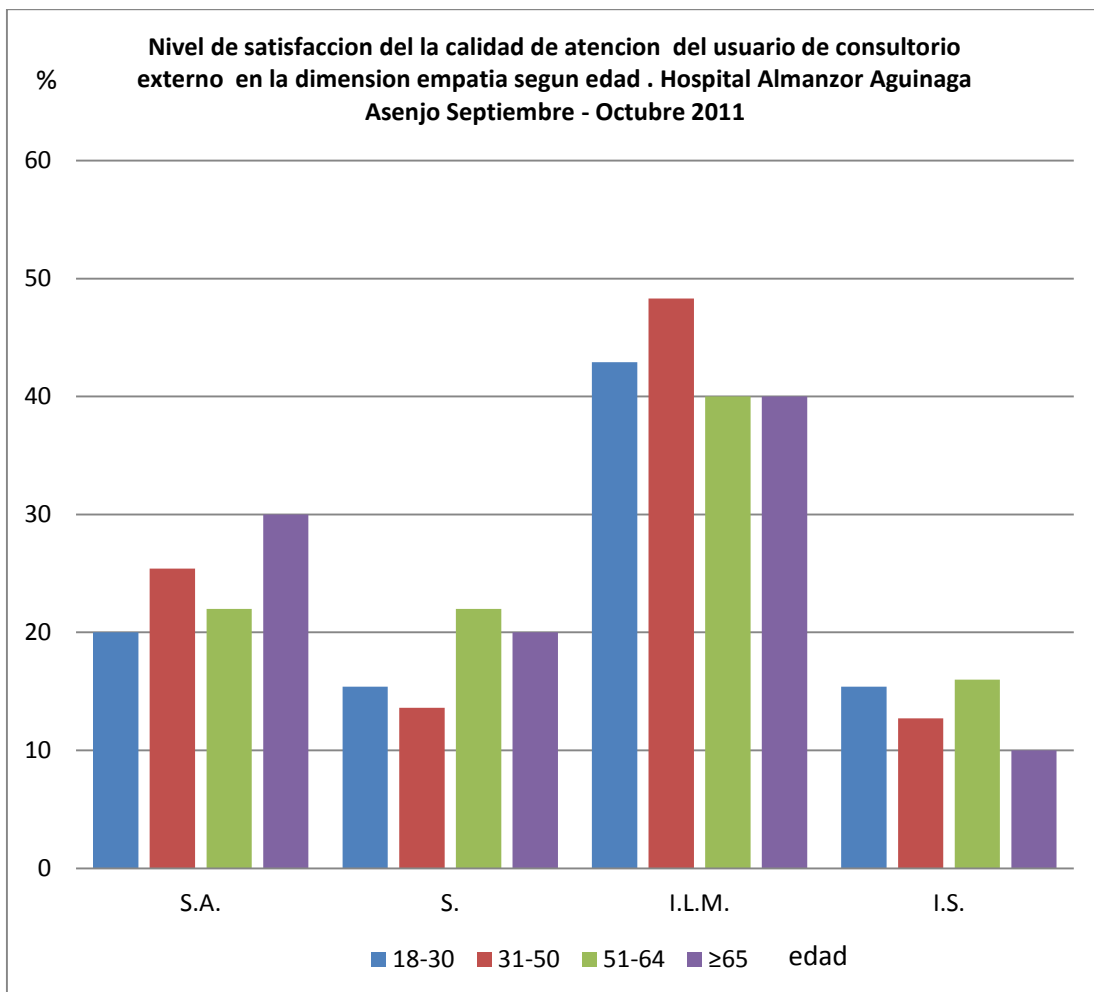
Tabla N° 15

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario del consultorio externo en la dimensión de Empatía según edad. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

EDAD	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
18-30	20.0	15.4	42.9	15.4	100%
31-50	25.4	13.6	48.3	12.7	100%
51-64	22.0	22.0	40.0	16.0	100%
≥65	30.0	20.0	40.0	10.0	100%
<b>Total</b>	<b>23.5</b>	<b>16.0</b>	<b>46.5</b>	<b>14.0</b>	<b>100%</b>

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 15



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

De los datos presentados en las tablas 11 – 15 podemos observar que los mayores de 65 años perciben satisfacción amplia en relación a la dimensión tangible (90.0%), también muestran satisfacción amplia en la dimensión confiabilidad (80.0%), capacidad de respuesta (80.0%); los usuarios entre 51 y 64 años muestran satisfacción amplia en la dimensión seguridad (60.0%). La dimensión empatía arroja niveles porcentuales mayores en insatisfacción leve/moderada con mayor frecuencia en los usuarios de 31 a 50 años (48.3%).



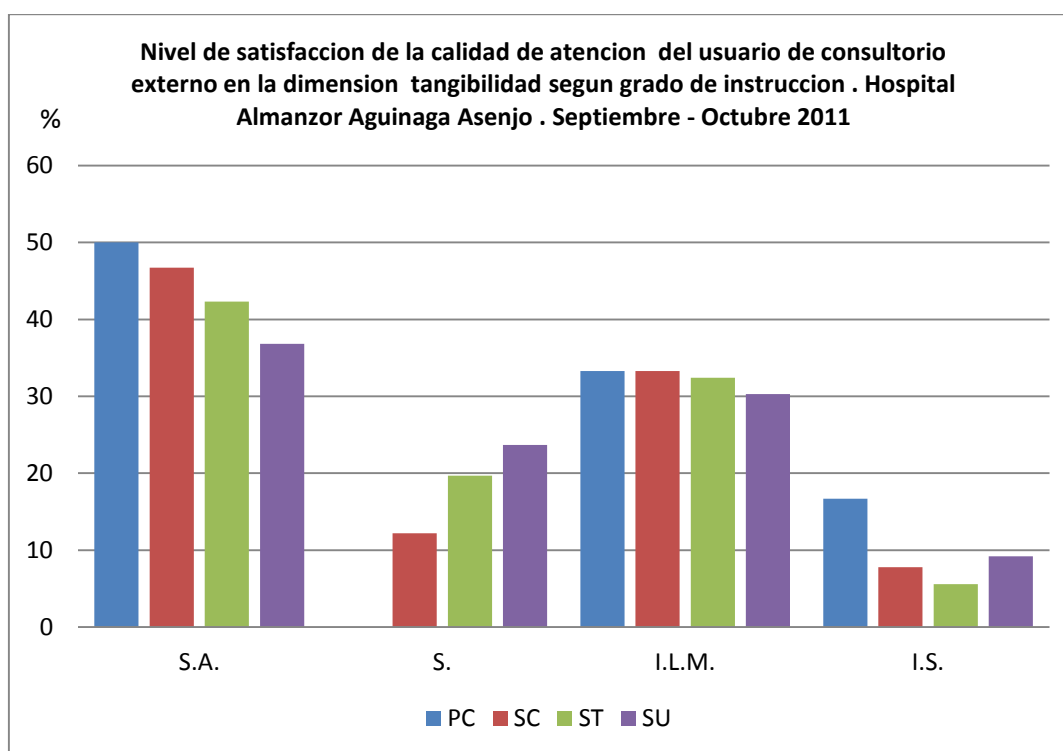
Tabla N° 16

<b>Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión tangibilidad según grado de instrucción. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.</b>					
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>S.A.</b>	<b>S.</b>	<b>I.L.M.</b>	<b>I.S.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PC</b>	50.0		33.3	16.7	100%
<b>SC</b>	46.7	12.2	33.3	7.8	100%
<b>ST</b>	42.3	19.7	32.4	5.6	100%
<b>SU</b>	36.8	23.7	30.3	9.2	100%
<b>Total</b>	42.4	17.7	32.1	7.8	100%

PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Grafico N° 16



PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 17

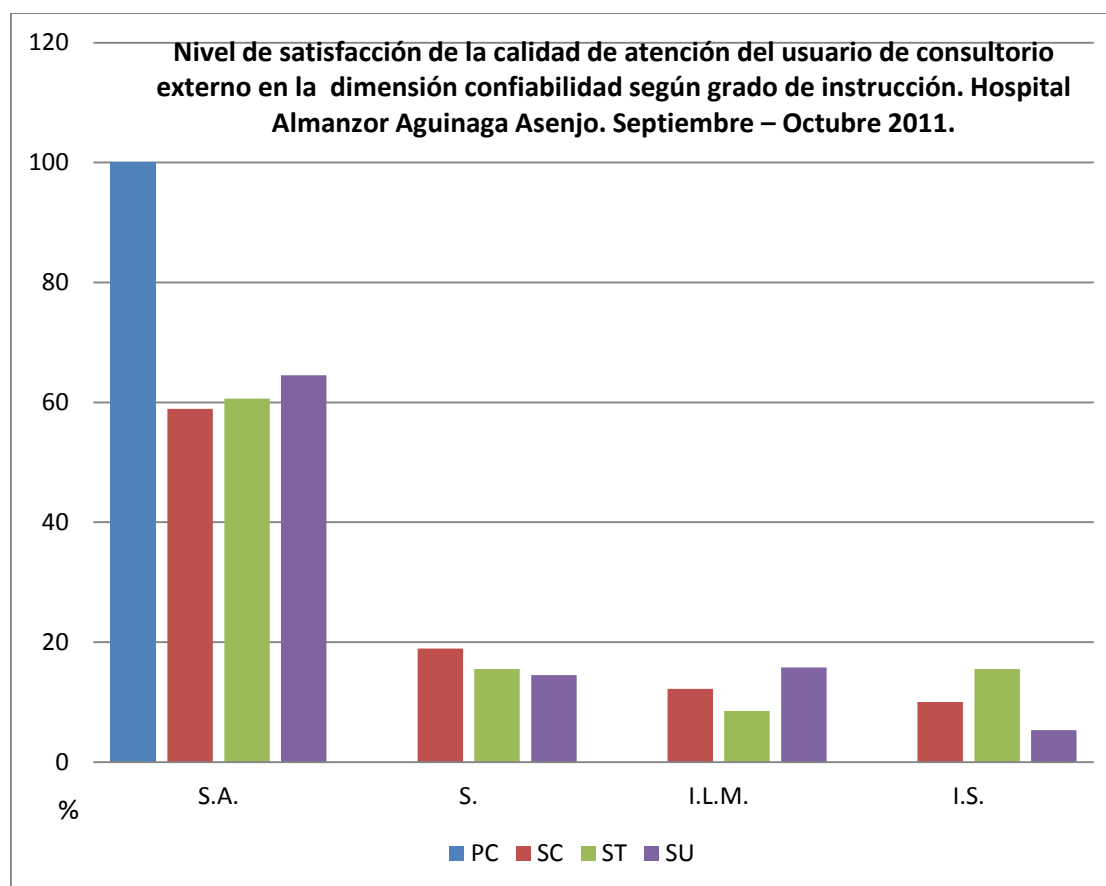
**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión confiabilidad según grado de instrucción. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
PC	100				100%
SC	58.9	18.9	12.2	10.0	100%
ST	60.6	15.5	8.5	15.5	100%
SU	64.5	14.5	15.8	5.3	100%
<b>Total</b>	<b>62.1</b>	<b>16.0</b>	<b>11.9</b>	<b>9.9</b>	<b>100%</b>

PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 17



PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 18

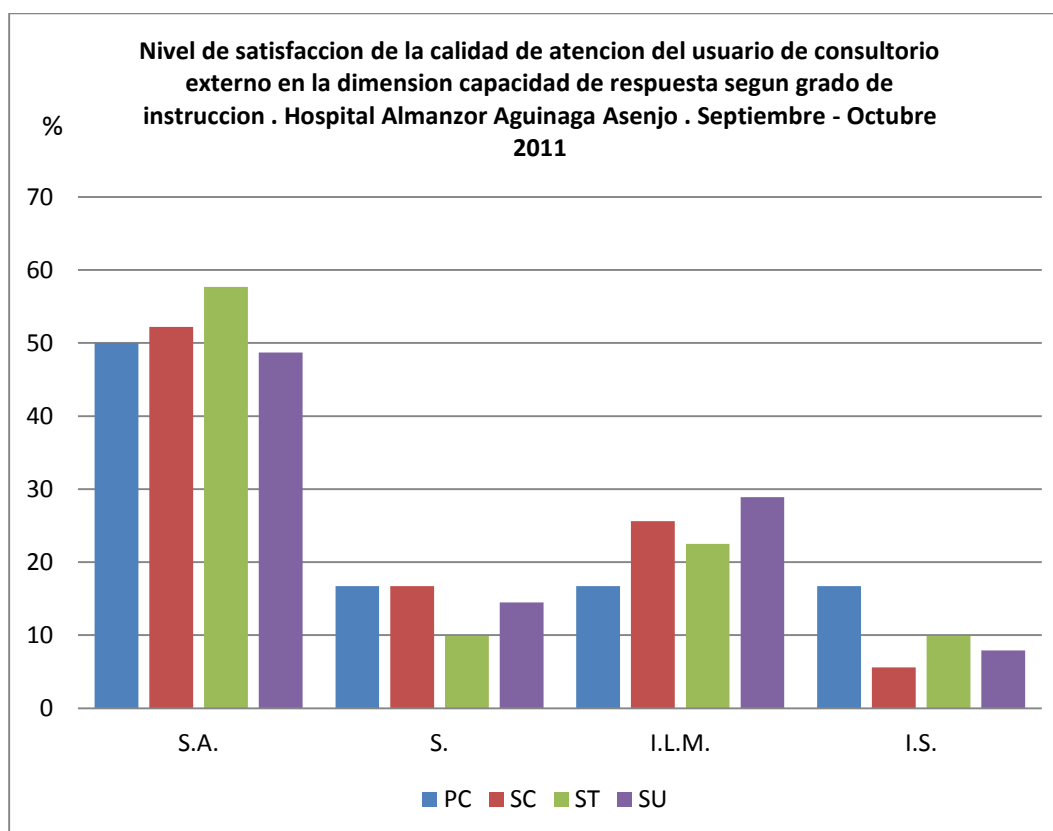
**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión capacidad de respuesta según grado de instrucción. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
PC	50.0	16.7	16.7	16.7	100%
SC	52.2	16.7	25.6	5.6	100%
ST	57.7	9.9	22.5	9.9	100%
SU	48.7	14.5	28.9	7.9	100%
<b>Total</b>	<b>52.7</b>	<b>14.0</b>	<b>25.5</b>	<b>7.8</b>	<b>100%</b>

PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Grafico N° 18



PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 19

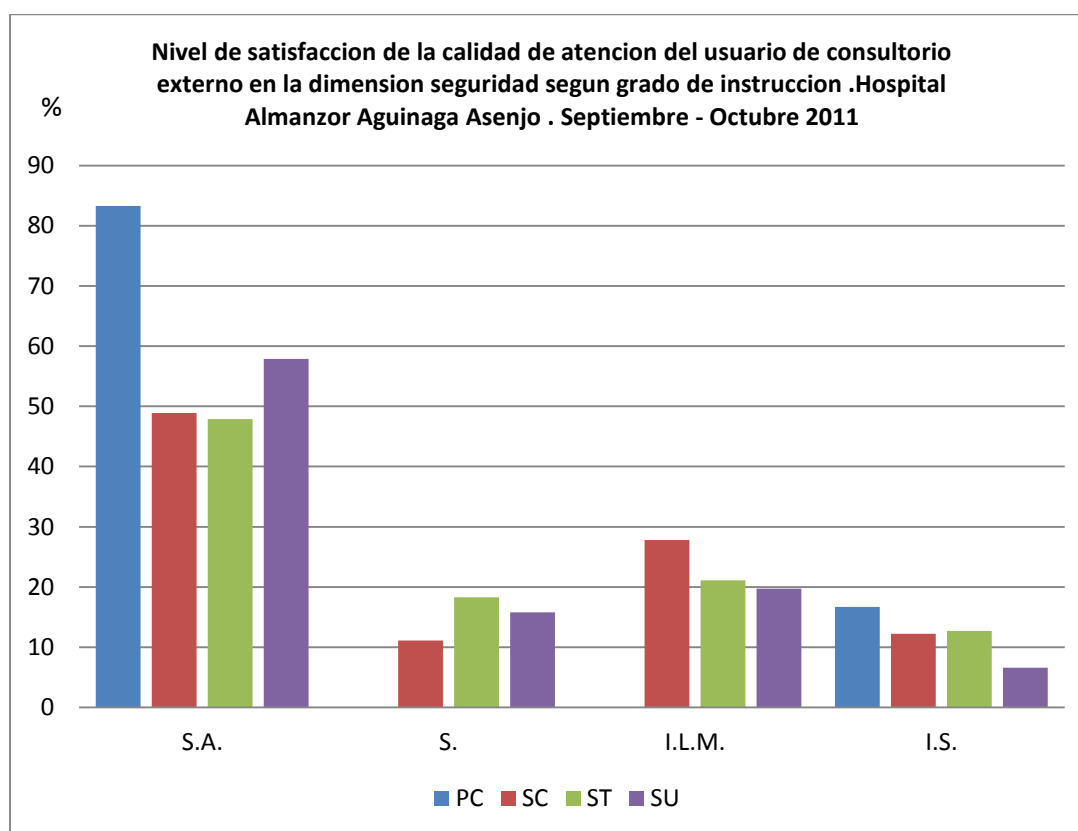
**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión seguridad según grado de instrucción. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
PC	83.3			16.7	100%
SC	48.9	11.1	27.8	12.2	100%
ST	47.9	18.3	21.1	12.7	100%
SU	57.9	15.8	19.7	6.6	100%
<b>Total</b>	<b>52.3</b>	<b>14.4</b>	<b>22.6</b>	<b>10.7</b>	<b>100%</b>

PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Grafico N° 19



PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N° 20

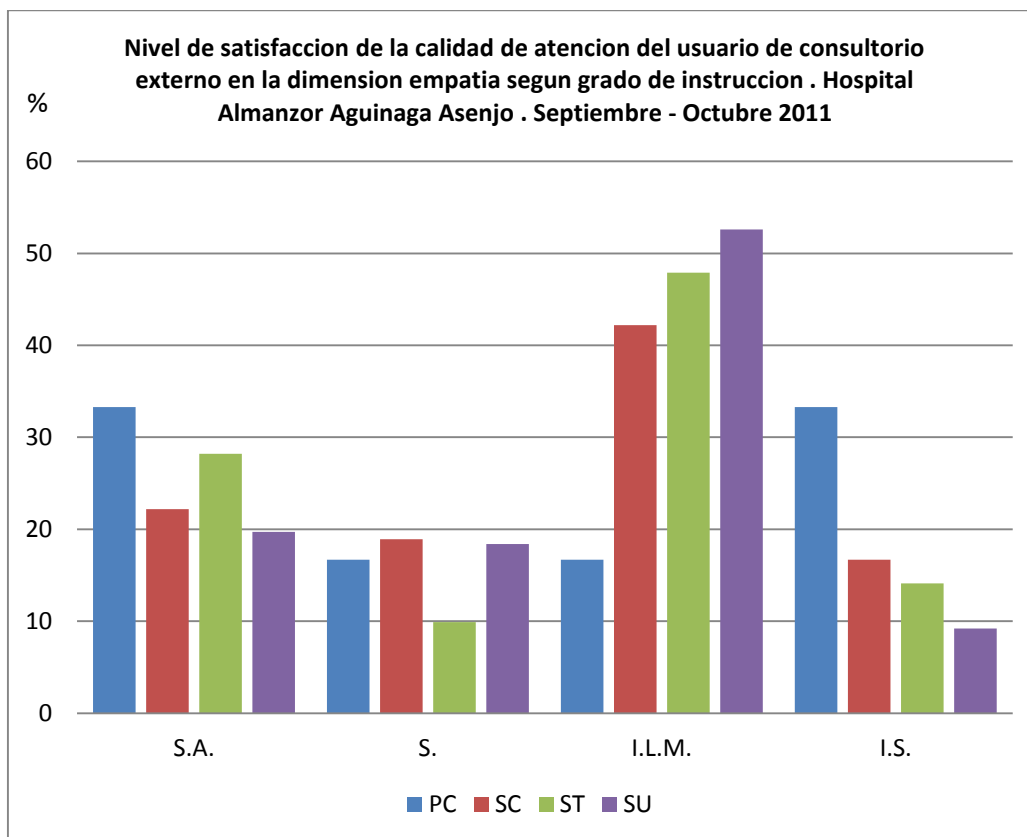
**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión empatía según grado de instrucción. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	S.A.	S.	I.L.M.	I.S.	TOTAL
PC	33.3	16.7	16.7	33.3	100%
SC	22.2	18.9	42.2	16.7	100%
ST	28.2	9.9	47.9	14.1	100%
SU	19.7	18.4	52.6	9.2	100%
<b>Total</b>	<b>23.5</b>	<b>16.0</b>	<b>46.5</b>	<b>14.0</b>	<b>100%</b>

PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Grafico N° 20



PC: Primaria completa, SC: Secundaria completa, ST: Superior Técnica, SU: Superior universitaria.

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

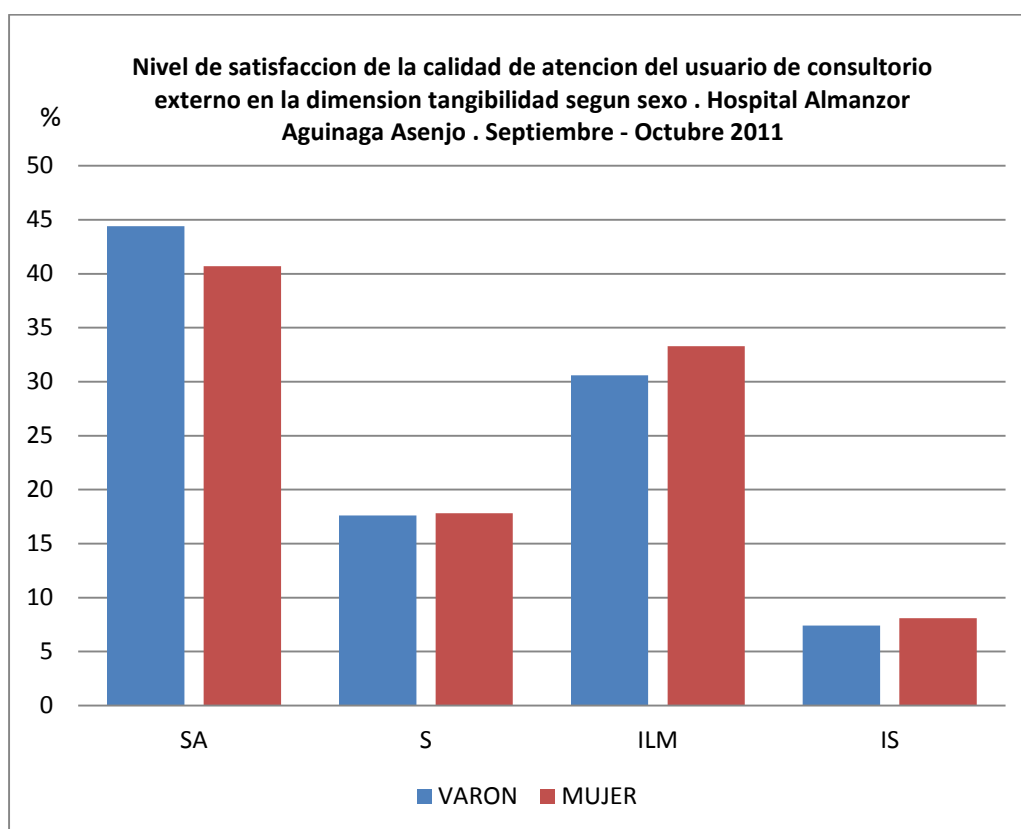
De la tabla 16 a la 20 podemos observar que los usuarios de la consulta externa con primaria completa son los que perciben satisfacción amplia en la dimensión Tangibilidad (50.0 %), confiabilidad (100 %). En la dimensión Capacidad de respuesta, los usuarios con grado de instrucción de superior técnica muestran satisfacción amplia (57.7 %), los de primaria completa especifican satisfacción amplia en la dimensión seguridad (83.3 %). Los usuarios con grado de instrucción superior universitaria muestran insatisfacción leve/moderada a nivel de 52.6 %.

Tabla N° 21

<b>Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión tangibilidad según sexo. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.</b>					
<b>SEXO</b>	<b>SA</b>	<b>S</b>	<b>ILM</b>	<b>IS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VARON</b>	44.4	17.6	30.6	7.4	100%
<b>MUJER</b>	40.7	17.8	33.3	8.1	100%
<b>TOTAL</b>	42.4	17.7	32.1	7.8	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 21



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

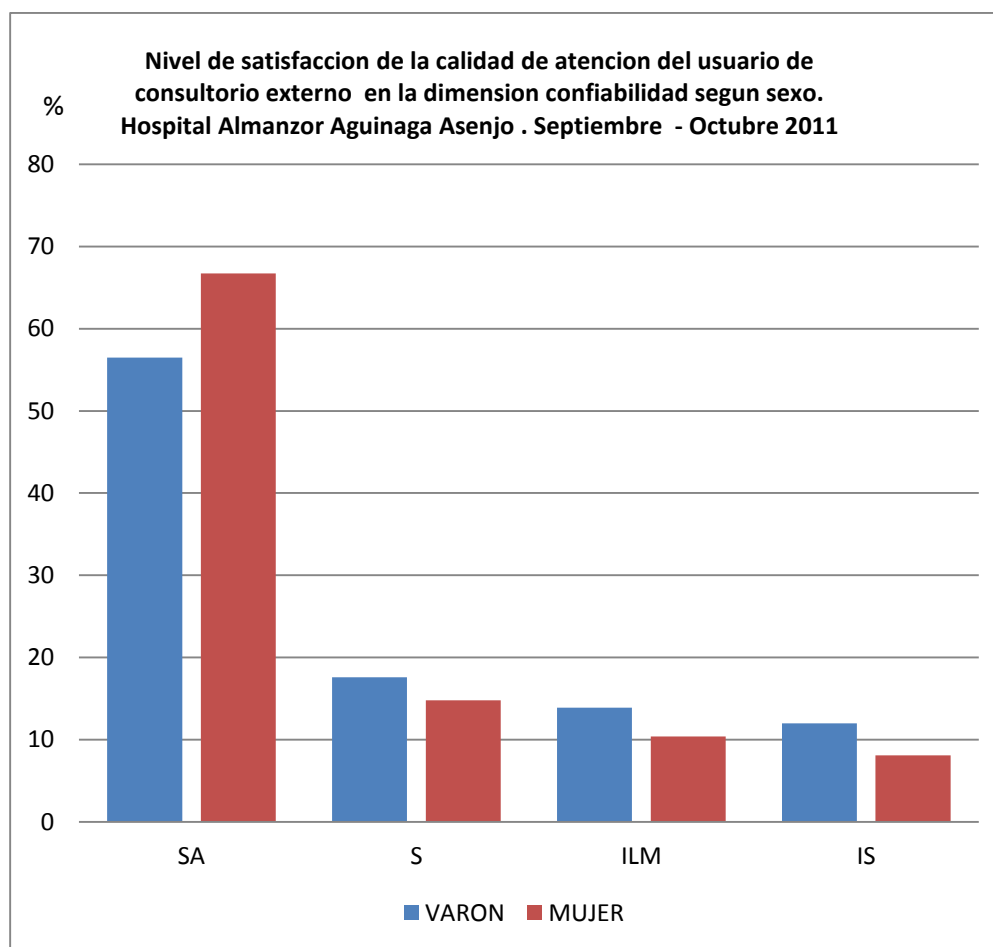
Tabla N°22

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión confiabilidad según sexo. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011**

SEXO	SA	S	ILM	IS	TOTAL
<b>VARON</b>	56.5	17.6	13.9	12.0	100%
<b>MUJER</b>	66.7	14.8	10.4	8.1	100%
<b>TOTAL</b>	62.1	16.0	11.9	9.9	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 22



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

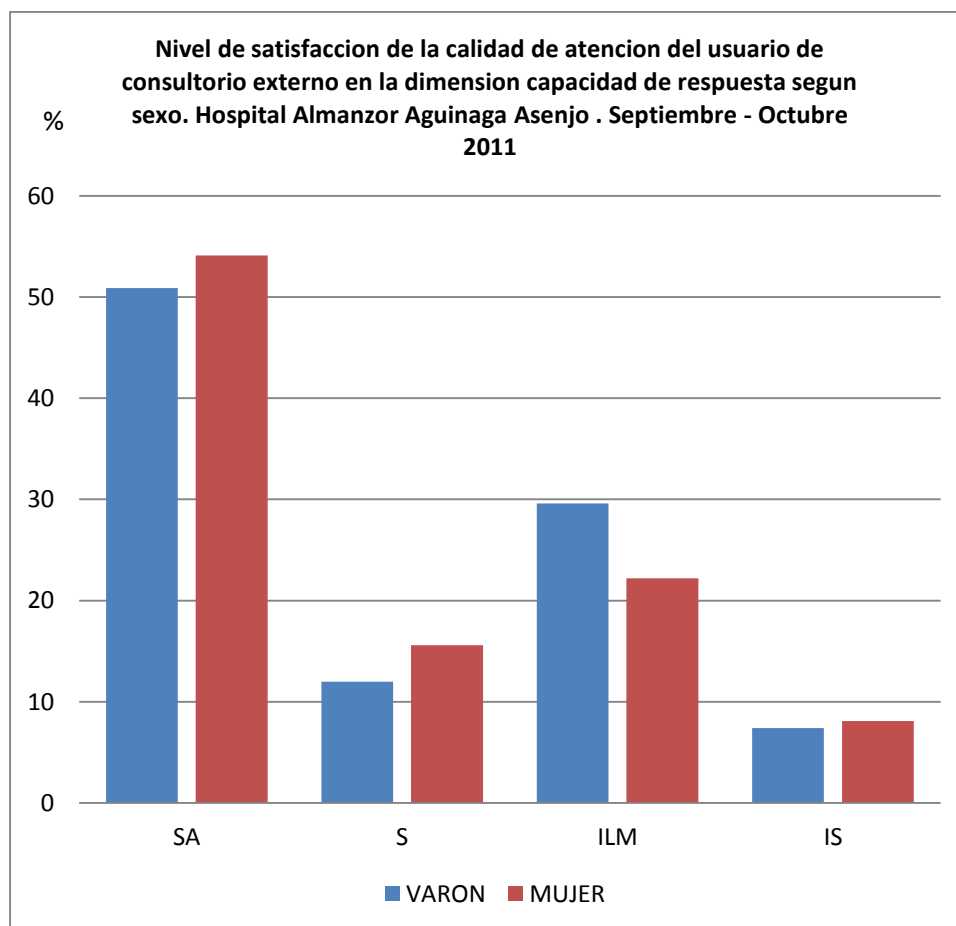


Tabla N°23

<b>Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión capacidad de respuesta según sexo. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.</b>					
<b>SEXO</b>	<b>SA</b>	<b>S</b>	<b>ILM</b>	<b>IS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VARON</b>	50.9	12.0	29.6	7.4	100%
<b>MUJER</b>	54.1	15.6	22.2	8.1	100%
<b>TOTAL</b>	52.7	14.0	25.5	7.8	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Grafico N° 23



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

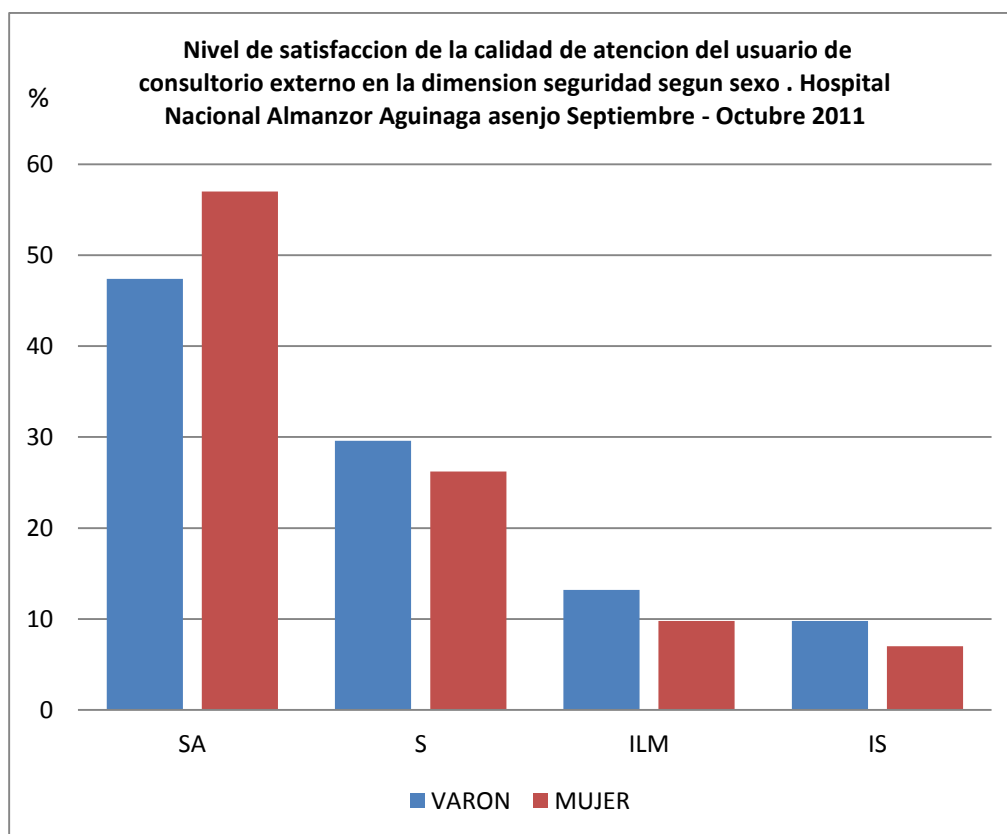
Tabla N°24

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión seguridad según sexo. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Septiembre – Octubre 2011.**

SEXO	SA	S	ILM	IS	TOTAL
<b>VARON</b>	47.4	29.6	13.2	9.8	100%
<b>MUJER</b>	57.0	26.2	9.8	7.0	100%
<b>TOTAL</b>	52.2	27.9	11.5	8.4	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 24



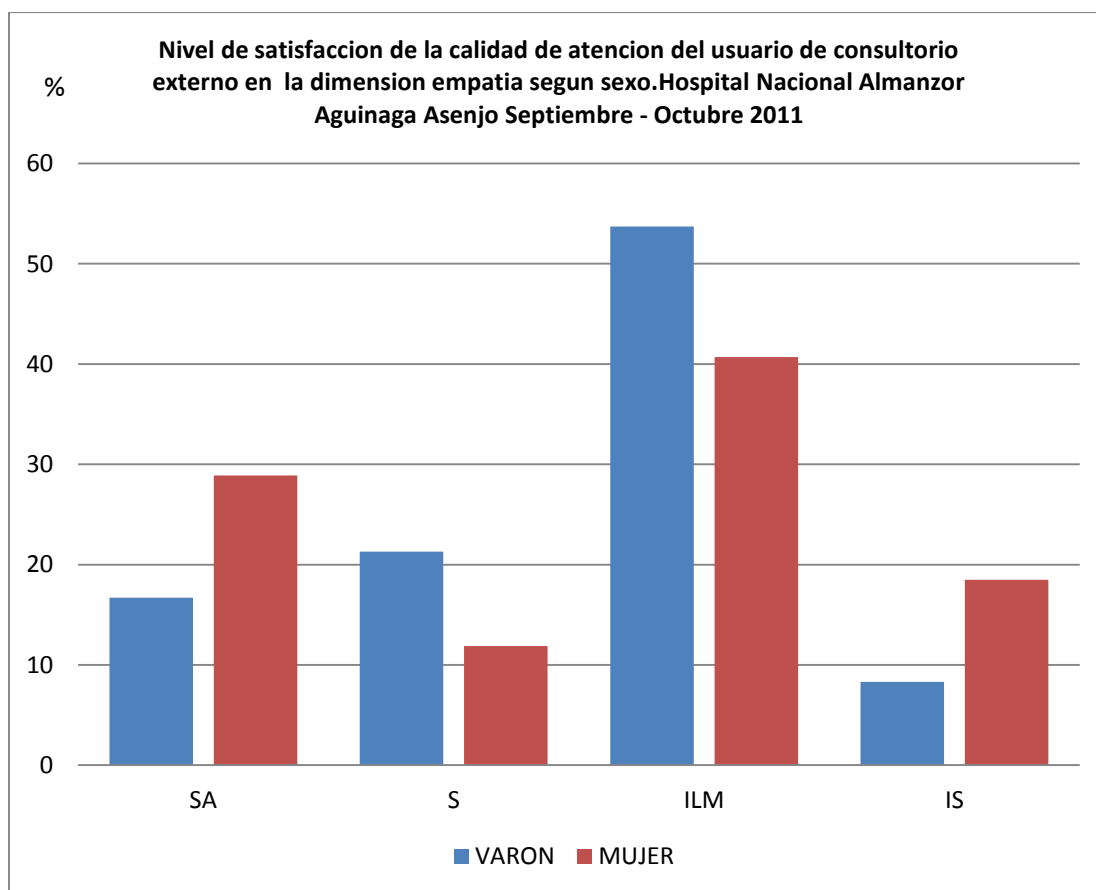
SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Tabla N°25

Nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorio externo en la dimensión empatía según sexo. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Septiembre – Octubre 2011.					
SEXO	SA	S	ILM	IS	TOTAL
<b>VARON</b>	16.7	21.3	53.7	8.3	100%
<b>MUJER</b>	28.9	11.9	40.7	18.5	100%
<b>TOTAL</b>	23.5	16.0	46.5	14.0	100%

SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa.

Gráfico N° 25



SA: Satisfacción amplia, S: Satisfacción moderada, ILM: Insatisfacción Leve/Moderada, IS: Insatisfacción Severa

De la tabla 21 a la 25 en relación al sexo, los varones muestran satisfacción amplia en la dimensión Tangibilidad (44.4%); las mujeres perciben satisfacción amplia en la dimensión confiabilidad (66.7%) y capacidad de respuesta (54.1 %)

Tabla N° 26

Comparación del nivel de expectativas según el nivel de percepción sobre la calidad en el servicio de consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. ESSALUD. Septiembre – Octubre 2011.

<b>COMPARACION DE PERCEPCION SOBRE EXPECTATIVAS</b>	
<b>CARACTERISTICAS DEL HOSPITAL</b>	<b>P</b>
Equipos de apariencia moderna	0.263
Las instalaciones físicas visualmente atractivas	0.521
Empleados con apariencia pulcra	0.00001
Instalaciones físicas del hospital de acuerdo con el servicio que brindan	0.00001
Cumplimiento de promesas en el tiempo previsto	0.00001
Soluciones sinceras de los problemas de los clientes	0.118
Hospital digno de confianza	0.0001
Realización del servicio en el tiempo prometido	0.086
El hospital guarda sus registros con exactitud	0.077
Informar con precisión a los pacientes concluida la realización de un servicio	0.0001
Empleados que ofrecen un servicio con prontitud	0.025
Empleados dispuestos a ayudar a los pacientes	0.065
Empleados que responden a las peticiones de los pacientes	0.00001
Empleados que transmiten confianza	0.0001
Paciente seguro en sus trámites con los empleados del hospital	0.445
Empleados amables con los clientes	0.575
Empleados bien capacitados	0.0001
Hospital que otorga una atención individualizada	0.0001
Empleados que ofrecen atención personalizada	0.0001
<b>Donde p es nivel de significancia estadística</b>	

Donde  $p$  es nivel de significancia y existe diferencia significativa entre percepción y expectativa en las siguientes características:

- Empleados con apariencia pulcra
- Instalaciones físicas del hospital de acuerdo con el servicio que brindan
- Cumplimiento de promesas en el tiempo previsto
- Hospital digno de confianza
- Informar con precisión a los pacientes concluida la realización de un servicio
- Empleados que ofrecen un servicio con prontitud
- Empleados que responden a las peticiones de los pacientes
- Empleados que transmiten confianza
- Empleados bien capacitados
- Hospital que otorga una atención individualizada
- Empleados que ofrecen atención personalizada

#### IV.-DISCUSIÓN

Al hablar de satisfacción debemos hablar de calidad de servicio lo que es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que estos tienen puestas sobre el producto a los servicios que se brinda; considerando que la humanización en salud, la comunicación y el compromiso con la atención al usuario son factores fundamentales en la Calidad del servicio y la satisfacción del mismo.

En cuanto al primer objetivo que es describir las características generales de los usuarios que recurren a los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en lo que se refiere a la característica de edad el 48.6 % son pacientes entre 31 y 50 años de edad , esto es debido a que este grupo etario es más susceptible a enfermedades coronarias y del metabolismo ; pero también es necesario recalcar que el grupo de 18 a 30 años también tiene un porcentaje significativo de 26.7% del estudio muestral (tabla n°01). Lo que nos lleva a inferir que los usuarios de 18 a 50 años son los que más utilizan los servicios de consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

En cuanto a los servicios que presta el hospital y que son más utilizados tenemos el área de medicina ,debido a que engloba a los servicios medicina general, medicina interna , neumología, nefrología, gastroenterología, neurología, etc. ,ósea toda el área de clínicas porque es la primera aproximación del usuario a la institución; pero también es necesario tener en cuenta que el servicio de cirugía especial es recurrido con un 23.1% del total de la población encuestada (tabla

n°02) ; en estos servicios la institución debe tomar serias medidas de prevención con la finalidad de atender los requerimientos de los usuarios cubriendo las expectativas de los mismos.

En lo que corresponde a género de los usuarios se demuestra que el 55.6% son mujeres (tabla n°03), lo que nos lleva determinar que éste grupo se preocupa más por el control de su salud.

En lo que corresponde a grado de instrucción de los usuarios, los que tienen educación secundaria y superior universitario y técnico (tabla n°04) son los que más solicitan los servicios de la institución, por ser la mayor cantidad de asegurados obligatorios y que conforman la población laboral de la región.

En cuanto a la actividad laboral de los usuarios, los que más acuden al servicio de consulta externa del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo son trabajadores independientes y de la actividad privada 37 % (tabla n° 05), seguido de ama de casa con un 29,2% y trabajador público con un 25,1%, lo que nos lleva a inferir que los trabajadores independientes y de la actividad privada utilizan más el servicio de consulta externa del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Con respecto al lugar de procedencia de los usuarios el mayor número 37.9% son de la provincia de Chiclayo, existiendo un porcentaje significativo de la provincia de Lambayeque 32.5 % (tabla n°06) vale decir que su mayor atención del hospital está orientado a los usuarios aportantes obligatorios de la provincia de Chiclayo; sin dejar de atender a los usuarios que se encuentran fuera de la provincia.



En cuanto a las referencias, vale decir a pacientes que son transferidos de los diferentes policlínicos de la región al hospital, existe un porcentaje significativo de 67.1 % (tabla n°07) cuya actividad recarga la labor administrativa y profesional de la atención en los consultorios externos de dicha institución.

Podemos también verificar que el mayor porcentaje de asegurados cuentan con una antigüedad de hasta 10 años de aportación el 62,6% (tabla n°08) lo que significa que la mayoría de los usuarios que utilizan el servicio son aquellos que tienen menos años de aportación; y con respecto al número de utilización de los servicios (tabla n°09) un 65.8% de usuarios utilizan hasta 5 veces al año pero es considerable también entre 6 y 15 veces de un 28.8 % , en resumen hay una rotación de la utilización de éste servicio entre 1 y 15 veces al año.

Para evaluar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y poder definir la satisfacción de los mismos se ha utilizado la metodología de la escuela norteamericana de calidad de servicio que desarrolló el modelo SERVQUAL que define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos , cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas mayor será la calidad. Pero este modelo SERVQUAL fue usado en hospitales por Babakus - yangold, que significó una validación del nuevo constructo y evaluación de confiabilidad. Sin embargo, en ningún estudio en nuestro medio, los nuevos conocimientos especialmente por modificación en el número de ítems, no fueron sometidos a un

análisis para demostrar su validez, poniendo en tela de juicio sus resultados respecto al fenómeno que miden.

En nuestro estudio, los nuevos conocimientos fueron sometidos a un proceso de validación del conocimiento, mediante el análisis factorial.

La calidad en los servicios está orientada en satisfacer las necesidades de los usuarios poniendo especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención. Los estudios que aplicaron la encuesta SERVQUAL en servicios de salud de nuestro medio, presentan diferentes formas de análisis de los datos: análisis bi-variado, multivariado, t de Student, ANOVA y sólo un estudio estima el puntaje SERVQUAL; de tal manera que los resultados muestran interpretaciones muy variadas, en la mayoría sólo plantean aspectos generales con propuestas de solución de problemas poco precisas. Cuyas diferencias están en relación a la misma metodología SERVQUAL, cuyos resultados son expresados en promedios negativos o positivos. En nuestra investigación utilizamos un análisis más sencillo de los resultados, basado en la misma metodología SERVQUAL que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios. Para que la diferencia sea positiva ( $P > E$ ) donde la percepción sea superior a la expectativa se trata de calidad positiva, si la diferencia es negativa ( $P < E$ ) por tanto la situación que la expectativa supera a la percepción provocando una situación de mala calidad; si en ambos valores son iguales ( $P = E$ ) la situación es en que el cliente recibe aquello que espera.

En el segundo objetivo (tabla n°10) que es describir los niveles de satisfacción del usuario de consulta externa según sus dimensiones se observa que los usuarios de la consulta externa están moderadamente satisfechos con la dimensión de confiabilidad , luego respuesta rápida y la seguridad, en concordancia con el estudio de Ortiz quien concluye en su investigación que los principales elementos que definen la mala calidad de atención según los usuarios son los largos tiempos de espera , las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico , complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta el servicio y Morales quien encontró en su estudio que las debilidades de la calidad de atención son prolongados tiempos de espera , maltrato de enfermería y falta de personal , se puede ver que en la institución materia de estudio éstas características están reforzadas; pero las dimensiones de los aspectos tangibles con una influencia menor; calificando a la empatía como una dimensión de baja calidad por los altos niveles de insatisfacción del usuario, entendemos que la empatía está orientada a la atención individualizada y personalizada del usuario como también al cumplimiento de los horarios establecidos y lo que es más que la institución investigada se preocupe y comprenda las necesidades y requerimientos de los usuarios de tal forma que revierta en forma positiva éste servicio a los usuarios , según el estudio de Ramírez y colaboradores quien concluye que los motivos más importantes por los que no regresaría un paciente al servicio son no los atendieron bien y largos tiempos de espera.

Dando respuesta al tercer objetivo sobre calcular la proporción de usuarios satisfechos según edad, grado de instrucción y sexo , con respecto a la edad el

grupo entre 51 y 64 años muestra significativa satisfacción a los Aspectos de Confiabilidad (tabla n°12), Capacidad de respuesta (tabla n°13) y seguridad (tabla n° 14) en tanto muestran su insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad (tabla n° 11) y empatía (tabla n°15), pero los mayores de 65 años privilegian aspectos tangibles , confiabilidad y capacidad de respuesta. En relación al grado de instrucción los de primaria completa privilegiaron niveles de satisfacción en aspectos tangibles (tabla n° 16), Confiabilidad (tabla n° 17), Capacidad de respuesta (tabla n° 18) y seguridad (tabla n° 19); los de secundaria completa y superior técnico privilegiaron la Capacidad de respuesta y los de superior universitario privilegiaron la Confiabilidad y la Capacidad de Respuesta. En los niveles de instrucción investigados a excepción de primaria completa mostraron insatisfacción en el factor Empatía (tabla n° 20). Respecto al género, ambos sexos privilegian los factores de Tangibilidad (tabla n° 21), Confiabilidad (tabla n° 22), Capacidad de Respuesta (tabla n°23) y Seguridad (tabla n°24) con altos niveles de satisfacción. Ambos sexos muestran insatisfacción en el factor Empatía (tabla n° 25). Como podemos apreciar en éste análisis la dimensión empatía es calificada como nivel de insatisfacción en los tres grupos (por sexo , grado de instrucción y edad) eso significa que en la institución investigada debe dar atención preferente en lo que respecta al cumplimiento de los horarios establecidos para los servicios , la preocupación y comprensión de las necesidades de los usuarios y que el personal tanto de profesionales como técnicos , deben dar una atención individualizada a los usuarios a fin de evitar reclamos y quejas de los mismos ya que esto desmerece la imagen institucional; resultados que guardan similitud con el trabajo realizado por Casalino quien concluye que las pacientes mujeres tienen

mayor insatisfacción en seguridad que los varones , la edad mayor de 65 años presenta satisfacción global en las dimensiones tangibilidad , confiabilidad , seguridad y el grado de instrucción secundaria fue asociado con la insatisfacción en la dimensión empatía.

En respuesta al cuarto objetivo (tabla n° 26) que es comparar las expectativas con las percepciones de los usuarios sobre la calidad en el servicio de consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo cabe resaltar la pregunta ¿Cuál es la expectativa que tiene el usuario respecto a la atención en consulta externa por parte del sistema de atención del hospital?;considerando que la expectativa es la calidad de servicio que el usuario espera recibir del hospital y que esto involucra a los aspectos objetivos de la calidad como son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta , seguridad y empatía , en tanto que la percepción o calidad subjetiva es como el usuario recibe el servicio , al comparar estos dos elementos estaremos confrontando la influencia o no para determinar la satisfacción moderada que caracteriza al usuario de consulta externa.

Al comparar ésta diferencia en los elementos tangibles los usuarios no hacen diferencia en el aspecto de poseer un equipo moderno como de instalaciones físicas visualmente atractivas , pero si hay diferencia en el aspecto que los empleados del hospital deben estar correctamente vestidos y tener una apariencia pulcra , esto quiere decir que todos los involucrados del servicio de consultorio externo deben tener apariencia pulcra con la finalidad de dar una buena imagen del servicio, de la misma forma en lo que respecta a las instalaciones físicas estas

deben estar adecuadamente implementadas vale decir con mobiliario , equipos , materiales y ambientados adecuadamente para que la permanencia de los empleados y de los usuarios sea agradable durante el horario de servicio.

En cuanto a la comparación correspondiente a la confiabilidad que es la habilidad que tienen los empleados para ejecutar el servicio prometido por la institución en forma precisa , cuidadosa y puntual al usuario , el mismo que fue calificado por los encuestados que en lo que corresponde a las soluciones sinceras de los clientes , realización del servicio en el tiempo prometido y si el hospital guarda sus registros con exactitud no hay diferencias porque el usuario percibe que la solución de las consultas son tratadas en forma colegiada y estas se dan en el tiempo prometido y los registros están orientados al archivamiento de las historias clínicas se ejecutan en forma ordenada , en tanto hay diferencia en el cumplimiento de las promesas en el tiempo previsto y la confianza del hospital , ello quiere decir que la programación de las consultas no son a tiempo generando problemas a los usuarios , en tanto esto genera desconfianza en la prestación del servicio hacia los usuarios , situación que la institución investigada debe revisar exhaustivamente el flujo de los procesos internos para la atención oportuna a los interesados.

En lo que corresponde a la comparación de las expectativas y las percepciones en la respuesta rápida , cuya conceptualización es la disposición que tienen los empleados para ayudar a los usuarios en un servicio rápido y oportuno cuando el usuario lo necesita , los usuarios calificaron que en cuanto a los empleados están dispuestos a ayudar al paciente no hay diferencia , pero si hay una diferencia significativa en cuanto el hospital debe informar con precisión a los pacientes

concluido su diagnóstico , así como que los empleados deben ofrecer un servicio con prontitud , la diferencia se debe a que una vez concluido el diagnóstico los empleados del hospital guardan con mucha reserva y filtrando muy poca información al usuario lo que permite un descontento del usuario , en tanto que el empleado debe ofrecer un servicio con prontitud ; en este caso sí hay una seria complicación del servicio puesto que los usuarios concurren a tempranas horas de la mañana a solicitar sus consultas , los que son atendidos después de muchas horas de retraso y aún cuando va a la farmacia y no encuentra los medicamentos prescritos.

En cuanto a la seguridad del servicio que incluye la atención profesional , la cortesía de los empleados , la credibilidad del servicio y la seguridad en la atención , los usuarios calificaron que no hay diferencia en cuanto a tramites de sus consultas y empleados amables , pero si calificaron una diferencia significativa en cuanto a las peticiones de los usuarios los empleados no atienden oportunamente y tampoco transmiten confianza , esto significa que falta más acercamiento entre el personal y el paciente para que éste se sienta seguro de los servicios que le brinda la institución.

Referente a la empatía cuyo concepto es que el usuario tenga un servicio accesible y fácil , así como que la institución debe mantener informado de los servicios y sus procesos a los usuarios de la misma forma debe tener una comprensión para entender las necesidades imperiosas de los usuarios que

vienen sobre todo referidos, en este aspecto sí hay diferencias significativas en todas las características , ya que el usuario percibe que el personal no está capacitado para atender en forma individualizada y personalizada a los usuarios , situación que preocupa al investigador y que el hospital debe realiza análisis más profundos para superar esas diferencias.

Si se toma en cuenta que la práctica médica debe de ser empática, característica básica de la vocación del médico. Es un elemento esencial para la adherencia del paciente al tratamiento, y conseguir resultados positivos. La llamada empatía clínica parece ser un elemento esencial de la calidad asistencial, asociado estrechamente con la satisfacción del paciente y la adherencia al tratamiento, además se minimizan las quejas por mala praxis. Lo llamativo es que esta competencia no ocupe el lugar central que se merece en la medicina. Tal como se muestra en esta investigación donde los niveles de empatía la tipifican como insatisfacción del paciente.

El concepto de empatía se confunde con otros términos como el de simpatía o el de cordialidad, también importantes en las relaciones interpersonales, pero es diferente. La empatía puede definirse como la capacidad de entender lo que siente otra persona dejando constancia de ello en la relación, ya sea a nivel verbal (“entiendo como te sientes”) o no verbal (mostrando la respuesta facial adecuada, por ejemplo), pero evitando hacer juicios de valor (“ya verás como te recuperas pronto”), como apunta el médico de familia Francesc Borrell Carrión en un esclarecedor artículo publicado en Medicina Clínica.



La empatía verdadera no es, por tanto, un sentimiento sino una actitud que nace del “esfuerzo por entender la posición del paciente durante una relación asistencial”, como dice Borrell. El médico debe intentar entender la enfermedad desde la perspectiva del paciente. Luego lo conseguirá o no, pero este es al menos su compromiso profesional, aunque le asalten todo tipo de dudas: ¿Se puede ser empático con sentimientos que no entiende ni el propio paciente? ¿Basta la empatía o a veces hay que contagiarse de las emociones del paciente? ¿Es realmente posible entender los sentimientos de otro?

De lo que parece que ya no hay duda es que la conducta empática puede y debe enseñarse. En un reciente artículo (Empathic responses in clinical practice: Intuition or tuition?) publicado en el Canadian Medical Association Journal (CMAJ), firmado entre otros por el oncólogo Robert Buckman, experto en habilidades comunicativas, se argumenta que “como cualquier otra competencia médica, la empatía clínica puede ser enseñada y aprendida”.

Si realmente la empatía es el reactivo indispensable para que un médico ponga en valor todos sus conocimientos y cuaje una buena asistencia, la enseñanza de esta capacidad debería estar presente en las facultades de medicina, en la formación especializada y en la educación médica permanente. Tanto hablar de avances médicos he aquí lo que sería, a buen seguro, un gran avance.

Después de haber contrastado la información teórica con los resultados obtenidos de la investigación se puede analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los

servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en el período septiembre-octubre del 2011 , por lo que podemos inferir que la mayoría de usuarios privilegian con satisfacción moderada a los servicios de confiabilidad , calidad de respuesta y seguridad , cuyos elementos están orientados al cumplimiento y realización del servicio de consulta externa como a la comunicación que debe existir entre trabajador y paciente , transmitiendo así confianza y amabilidad para tener un usuario ampliamente satisfecho siendo la dimensión de confiabilidad la más privilegiada lo que quiere decir que los usuarios están complacidos con la capacidad del cumplimiento y soluciones de sus requerimientos por parte del hospital, en contraste con Leguía quien encontró una insatisfacción global en el mismo hospital con la misma población un año atrás , se puede decir que el hospital ha ido mejorando.

Pero podemos también ver que hay una insatisfacción leve y moderada en la dimensión de empatía lo que vale decir que el usuario está reclamando una mejor atención individualizada y el cumplimiento de los horarios tanto al momento de concertar la consulta como de la atención.

Pero nos preocupa que exista insatisfacción severa en cuanto a la empatía y seguridad orientado a la atención , cumplimiento de horarios , amabilidad y confianza que deben practicar los trabajadores del hospital con los usuarios; si bien es cierto existe un alto grado de satisfacción por los usuarios en la confiabilidad del servicio que brinda el hospital , pero se nota la debilidad de éste servicio en la empatía por cuanto más del 50% muestra su insatisfacción, pero también más del 40% muestra insatisfacción en seguridad y según las

características de servqual esta insatisfacción está orientada a que los empleados no transmiten confianza ni atienden amablemente a los usuarios , más aun , que no hay una atención individualizada , incumplimiento en los horarios y que el hospital se preocupa muy poco por las necesidades de los pacientes , situación prioritaria que el hospital debe tomar cartas en el asunto y atender estas demandas de los usuarios a fin de que se revierta esta insatisfacción y mejorar la imagen del hospital hacia los pacientes en general.

## V.-CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados y la discusión del presente trabajo de investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1.- En cuanto a las características generales de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo se puede concluir que el mayor número de paciente son entre los 18 y 50 años de edad (tabla n° 01) ; en lo que corresponde a los servicios más recurridos es el de medicina (tabla n°02) y que en su mayoría son mujeres (tabla n°03) , es interesante tener en cuenta que los recurrentes con educación secundaria, superior universitaria y técnica son los que más utilizan los servicios de consulta externa del hospital (tabla n° 04) , y que en su mayoría son trabajadores independientes y de la actividad privada ( tabla n° 05) .Se observa también que los recurrentes en su mayoría son de la provincia de Chiclayo (tabla n° 06) , pero también es un gran porcentaje de referidos de otros centros asistenciales (tabla n° 07) , los usuarios que más utilizan éste servicio son los asegurados que tienen menos de 10 años de aportación (tabla n°08) y su continuidad en los servicios oscila entre una y quince veces al año (tabla n° 09).

2.-En cuanto a la descripción de los niveles de satisfacción del usuario del consultorio externo del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, los usuarios se muestran moderadamente satisfechos con la dimensión de confiabilidad , respuesta rápida y seguridad (tabla n° 10).

3.-En lo que corresponde a la proporción de usuarios satisfechos según edad los usuarios que mayor satisfacción muestran son los mayores de 65 años, encontrándose relación con la dimensión de tangibilidad (ver tabla n°11), en grado de instrucción los usuarios que muestran mayor satisfacción son los de primaria completa relacionado con la dimensión de confiabilidad, en cuanto a género las mujeres muestran mayor satisfacción y está relacionado con la dimensión de confiabilidad (Tabla n°22) , aun así en todos los grupos se observa insatisfacción en la dimensión de empatía.

4.-En cuanto a la comparación de las expectativas sobre la percepción de los usuarios (Tabla n° 26), respecto a la calidad del servicio se ha obtenido como resultado que en la dimensión de tangibilidad los usuarios perciben que se debe mejorar la apariencia de los empleados; en cuanto a la dimensión de confiabilidad los usuarios solicitan un mejor cumplimiento de los servicios para que exista confianza , en cuanto a capacidad de respuesta los usuarios solicitan una información precisa referente a su diagnóstico y tratamiento, en cuanto a seguridad los usuarios solicitan una mayor atención por parte de los trabajadores, y finalmente en cuanto a empatía los usuarios replican que los empleados del hospital deben reforzar más la atención individualizada y personalizada a los usuarios.

5.- Como conclusión general del presente estudio podemos inferir que los usuarios privilegian con satisfacción moderada las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida, resultado que ha comprobado y superado nuestra hipótesis, pero nos

preocupa en cuanto a la insatisfacción de la dimensión empatía y seguridad que son dimensiones donde la institución tiene que desarrollar actividades a mejorarla.

## **VI.-RECOMENDACIONES**

Se recomiendan las siguientes acciones:

1.- El hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo desarrolle actividades tendientes a mejorar la dimensión de empatía, por cuanto se trata de que los trabajadores del hospital den una atención individualizada al usuario y la institución cumpla los horarios establecidos y debe tener una amplia preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios

2.-El hospital desarrolle actividades tendientes a reforzar las otras dimensiones en lo que corresponde a mejorar el mantenimiento de los equipos e instalaciones, a la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

3.- A quienes se interesen por investigar la calidad de los servicios en consultas externas en hospitales y centros de salud deberán profundizar los estudios en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

## VII.-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Frenk J. Concepto y medición de la accesibilidad. Salud Pública México; 1985:438 - 453.
- 2.- Bronfman MJ. Del “cuánto” al “por qué”: la utilización de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mexico 1997; 39: 442-450.
- 3.-Waittzkin H. Doctor–patient communication: clinical implications of social scientific research. JAMA 1984; 252:2441–2446.
- 4.- De Morales-Novaes H. Programas de garantía de calidad a través de la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Salud Pública México 1993;35:248–258.
- 5.- Ortiz ER, Juárez MS, Martín del Campo LD , Carreño TE; “consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios” Rev Panam Salud Pública/Pan Am J Public Health 2005 13(4).
- 6.- Morales MR, Carbajal CF, “percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria”, Rev. Méd. Cochabamba 200819(29).
- 7.- Bleda GJ, Vega GG; “calidad percibida por los pacientes atendidos en las consultas externas de un complejo hospitalario universitario”, Servicio Vasco de Salud (1999), Barcelona.



8.- Sosa GB, Sosa CA, Gómez JJ; “niveles de satisfacción y condicionantes de la consulta de los usuarios en los servicios de guardia hospitalaria”; ix cocaem. 1998 Pag. 3.

9.- Acosta IP, Ballesteros AR, Quintero EG; “satisfacción de usuarios en consulta externa en el Hospital Pío XII de Colon departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2007” San Juan de Pasto, Junio 27 de 2008.

10.- Ramírez ST, Nájera PA, Nigenda GL; “percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios”; salud pública de México 1998, 40(1).

11.- Roussel D, Magdieli T, satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, revista De Ciencias de la Salud Lima 2007 , 2(2).

12.- Casalino CG; “calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta servqual, RevSoc Perú Med Interna 2008; 21 (4).

13.-Ramos CR; “percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina, Facultad de Medicina – Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2008; 69(1):12-6.

14.- Chávez P, Ramos W, Galarza C, “nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, diciembre 2006”, Dermatología Peruana 2009,19(1).

15.- Brenda Stefany Niño-Effio , José Carlos Tito Perales-Carrasco , Xinthia Paola Chavesta-Manrique , Juan Alberto Leguía-Cerna , Cristian Díaz-Vélez “Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de Lambayeque Octubre 2010”, Revista del cuerpo médico HNAAA 5(1)2012 , pag. 5-9.

16.-Carmel S. Satisfaction with hospitalization: A comparative analysis of three types of services. *Social Sciences Medicine* 1985; 21(11): 1243-1249.

17.-Pascoe G. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation Program Plan Special Issue* 1983; 6 (6): 185-418.

18.-Hulka BS, Zyzanski SJ, Cassel JC, Thompson SJ. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Med Care* 1970; 8 (4): 429-435.

19. - Linn L, Brook HR, Clark AV, Davies RA, Fink A, Kosecoff J. Physician and patient satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices. *Med Care* 1985; 23 (11): 1171-1178.

20.-Zastowny T, Roghmann K, Cafferata G. Patient satisfaction and the use of health services. *MedCare* 1989; 27 (7): 705-723.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### NUMERO DE ENCUESTAS A APLICAR EN CADA SERVICIO

<b>SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2011</b>			
<b>servicio</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>	<b>N° encuestas</b>
<b>MEDICINA</b>	17841	40.4%	102
<b>CIRUGIA ESPECIAL</b>	10229	23.1%	60
<b>ONCOLOGIA</b>	2110	4.7%	11
<b>ANALGESIA Y REANIMACION</b>	2109	4.7%	11
<b>TRAUMATOLOGIA</b>	2003	4.5%	12
<b>GERIATRIA</b>	784	1.7%	5
<b>PSIQUIATRIA</b>	1237	2.8%	7
<b>PEDIATRIA</b>	2067	4.6%	12
<b>MEDICINA FISICA Y REHABILITACION</b>	1377	3.1%	8
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	759	1.7%	5
<b>GINECOLOGIA – OBSTETRICIA</b>	3638	8.2%	21
	44154	100%	254

ANEXO N° 02

**CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO EN EL PERIODO SEPTIEMBRE- OCTUBRE DEL AÑO 2011**

		N°	PORCENTAJE (%)
<b>GENERO</b>	MASCULINO	108	44.4
	FEMENINO	135	55.6
<b>AREA</b>	CLINICA	157	64.6
	QUIRURGICA	67	27.5
	GINECO-OBSTETRICIA	19	7.8
<b>EDAD</b>	18-30	65	26.7
	31-50	118	48.6
	51-64	50	20.6
	65 A MAS	10	4.1
<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	PRIMARIA COMPLETA	6	2.5
	SECUNDARIA COMPLETA	90	37
	SUPERIOR TECNICO	71	29.2
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	76	31.3
<b>OCUPACION</b>	JUBILADO	15	6.2
	TRABAJADOR PUBLICO	61	25.1
	TRABAJADOR INDEPENDIENTE	90	37
	AMA DE CASA	71	29.2
	ESTUDIANTE	6	2.5
<b>PROCEDENCIA</b>	LAMBAYEQUE	79	32.5
	CHICLAYO	92	37.9
	FERREÑAFE	46	18.9
	FUERA DE LAMBAYEQUE	26	10.7
<b>REFERIDO</b>	SI	163	67.1
	NO	80	32.9
<b>TIEMPO QUE CUENTA CON EL SEGURO</b>	1-10 AÑOS	152	62.6
	11-20 AÑOS	70	28.8
	MAS DE 20 AÑOS	21	8.6
<b>NUMERO DE VECES QUE UTILIZA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AL AÑO</b>	1-5	160	65.8
	6-15	70	28.8
	16-30	12	4.9
	DE 30 A MAS	1	4

ANEXO N°03

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

Fecha..... Hora.....

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

Estimado usuario reciba usted un cordial saludo, muchas gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta, ya que su opinión es de vital importancia para mejorar aún más la calidad de atención del servicio de consultorio externo.

Esta encuesta requiere sólo unos 5 minutos de su tiempo, se le recuerda que esta encuesta será totalmente anónima , se trata de un instrumento para medir sus percepciones y expectativas sobre el servicio que brinda el área de consulta externa del hospital y los resultados serán únicamente utilizados con fines de investigación. Por favor si presenta alguna duda hacerla saber al encuestador.

1.-Género: F ( ) M ( )

2.-Servicio de consulta externa: .....

3.-Edad en años cumplidos: .....

4.-Grado de instrucción:

-Analfabeto ( )

-Primaria completa ( )

-Secundaria Completa ( )

-Superior técnico ( )

-Superior universitario ( )

5.-Ocupación:

-Jubilado ( )

-Trabajador público ( )

-trabajador independiente ( )

-Ama de casa ( )

6.-Procedencia:

-Lambayeque ( )

-Chiclayo ( )

-Ferreñafe ( )

-Fuera del departamento de Lambayeque ( )

7.-Referido: Si ( ) No ( )

12.- Número de veces que utiliza el servicio de consulta externa anualmente: .....

## CUESTIONARIO SEVQUAL

### SECCION EXPECTATIVAS

INSTRUCCIONES: el conjunto de los enunciados siguientes es relativo a sus expectativas respecto al hospital. Para cada enunciado, podría indicar, por favor, en que medida usted cree que el servicio del hospital posee las características descritas en cada enunciado.

El hecho de marcar el número 4 significa que usted está muy de acuerdo en que el servicio de consulta externa posee esta característica. Usted puede marcar cualquier número intermedio con objeto de indicar el nivel de sus sentimientos. No hay buenas o malas respuestas, estamos interesados únicamente en el número que traduce mejor sus expectativas respecto al servicio de consulta externa.

- a) Ampliamente satisfecho =4
- b) Satisfecho moderadamente =3
- c) Insatisfacción leve/moderada= 2
- d) Insatisfacción severa =1

P1	El hospital debe poseer un equipamiento moderno	1	2	3	4
P2	Las instalaciones físicas del hospital deben ser visualmente atractivas	1	2	3	4
P3	Los empleados del hospital deberían estar correctamente vestidos y tener una apariencia pulcra	1	2	3	4
P4	El aspecto de las instalaciones físicas del hospital	1	2	3	4

	debe estar de acuerdo con el servicio que brindan				
P5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deberían hacer	1	2	3	4
P6	Cuando usted tiene un problema, el personal del hospital debe ser comprensivo y alentador	1	2	3	4
P7	El hospital debe ser digno de confianza	1	2	3	4
P8	El hospital debe concluir la atención en el tiempo prometido	1	2	3	4
P9	El hospital debería guardar sus registros con exactitud	1	2	3	4
P10	El hospital debe informar con precisión a los pacientes concluida la realización de un servicio	1	2	3	4
P11	Los empleados del hospital deberían asegurar un servicio rápido	1	2	3	4
P12	Los empleados del hospital deben siempre estar dispuestos a ayudar a los pacientes	1	2	3	4
P13	Los empleados del hospital deberían estar menos ocupados para responder a las peticiones de los pacientes	1	2	3	4
P14	Usted debería confiar en los empleados del hospital	1	2	3	4
P15	Usted debería sentirse seguro en sus trámites con los empleados del hospital	1	2	3	4
P16	Los empleados del hospital deben ser amables	1	2	3	4



P17	Los empleados deberían conseguir el apoyo adecuado del hospital para realizar su trabajo correctamente	1	2	3	4
P18	El hospital debe otorgarle una atención individualizada	1	2	3	4
P19	Los empleados del hospital deben otorgarle una atención personalizada	1	2	3	4

### SECCION PERCEPCIONES

INSTRUCCIONES: el conjunto de los enunciados siguientes es relativo a sus percepciones respecto al hospital. Para cada enunciado, podría indicar, por favor, en qué medida usted cree que el servicio del hospital posee las características descritas en cada enunciado.

Una vez más, el hecho de marcar el numero 4 significa que usted está muy de acuerdo en que el servicio de consulta externa posee esta característica. Usted puede marcar cualquier número intermedio con objeto de indicar el nivel de sus sentimientos. No hay buenas o malas respuestas, estamos interesados únicamente en el número que traduce mejor sus expectativas respecto al servicio de consulta externa.

P1	El hospital posee un equipamiento moderno	1	2	3	4
P2	Las instalaciones físicas del hospital son	1	2	3	4

	visualmente atractivas				
P3	Los empleados del hospital están correctamente vestidos y tener una apariencia pulcra	1	2	3	4
P4	El aspecto de las instalaciones físicas del hospital está de acuerdo con el servicio que brindan	1	2	3	4
P5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1	2	3	4
P6	Cuando usted tiene un problema, el personal del hospital es comprensivo y alentador	1	2	3	4
P7	El hospital es digno de confianza	1	2	3	4
P8	El hospital concluye la atención en el tiempo prometido	1	2	3	4
P9	El hospital guarda sus registros con exactitud	1	2	3	4
P10	El hospital informa con precisión a los pacientes concluida la realización de un servicio	1	2	3	4
P11	Los empleados del hospital no asegura un servicio rápido	1	2	3	4
P12	Los empleados del hospital no siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	1	2	3	4
P13	Los empleados del hospital están demasiado ocupados para responder a las peticiones de los pacientes	1	2	3	4
P14	Usted puede confiar en los empleados del hospital	1	2	3	4

P15	Usted se siente seguro en sus trámites con los empleados del hospital	1	2	3	4
P16	Los empleados del hospital son amables	1	2	3	4
P17	Los empleados consiguen el apoyo adecuado del hospital para realizar su trabajo correctamente	1	2	3	4
P18	El hospital no le otorga una atención individualizada	1	2	3	4
P19	Los empleados del hospital no le otorgan una atención personalizada	1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS!!!