



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD
EN EL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SAENZ ENERO-MAYO 2017**

PRESENTADO POR
JOHNNY FERNANDO QUIÑONES JAUREGUI

ASESOR
FRANCISCO GABRIEL NIEZEN MATOS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA
INTERNA**

**LIMA – PERÚ
2017**



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD
EN EL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SAENZ ENERO-
MAYO 2017**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA
INTERNA**

**PRESENTADO POR
JOHNNY FERNANDO QUIÑONES JAUREGUI**

**ASESOR
DR. GABRIEL NIEZEN MATOS**

LIMA, PERÚ

2017

INDICE

Portada

Indice

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción de la situación problemática	4
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación	6
1.4.1. Importancia	6
1.4.2. Viabilidad	6
1.5. Limitaciones	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases Teóricas.	13
2.2.1. Satisfacción del Servicio	13
2.2.2. Calidad de servicio	15
2.3. Definición de términos básicos	16
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
3.1. Formulación de la Hipótesis.	17
3.1.1. Hipótesis general	17
3.2.2. Hipotesis específicas	17
3.2. Variables y su operacionalización	18
3.2.1 Definición conceptual de variables	18
3.2.2. Definición operacional	18
3.2.3. Operacionalización de variables	19
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	21

4.1. Diseño metodológico	21
4.1.1. Tipo de investigación	21
4.1.2. Nivel de investigación	21
4.1.3. Diseño	21
4.1.4. Método	21
4.2. Diseño muestral	21
4.2.1. Población Universo	21
4.2.2. Población de estudio	21
4.2.3. Tamaño de la población de estudio	21
4.2.4. Muestreo o selección de la muestra	21
4.2.5. Criterios de selección	22
4.3. Procedimientos de recolección de datos	22
4.3.1. Técnicas	22
4.3.2. Instrumentos	22
4.4. Procesamiento y análisis de datos	24
4.5. Aspectos éticos	25
CRONOGRAMA Y RECURSOS	26
Cronograma	26
ANEXOS	32
Anexo 01	32
Anexo 02	33
Anexo 03	35

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

En el mundo, América Latina y sobre todo en el Perú es muy importante explorar desde el punto de vista del cliente, la percepción de calidad que genera al ser atendidos en un hospital, clínica de salud y determinar el vínculo con la satisfacción del servicio.^{1,2}

Se procura una atención cada vez mayor tiempo al cliente, conducen a las organizaciones a resaltar la importancia del servicio prestado, así como, a considerarla Calidad de Servicio como el valor añadido que se ofrece, a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados.^{1,3}

Es muy importante realizar un análisis acerca del tipo de paciente en cuanto a continuidad en la recepción de los servicios, para identificar las diferencias en percepción de calidad y satisfacción entre los pacientes recurrentes.

Algunas clínicas particulares aún siguen viendo a los clientes como máquinas receptoras de productos, dedicando poca atención a las emociones positivas que podrían provocar a sus clientes, clave para aumentar, mantener y multiplicar su clientela.⁴

Es muy importante ver el punto de vista del cliente, la percepción de calidad que genera al ser atendidos en el Hospital de Policía, en el servicio de clínica oficiales, y su vínculo con la satisfacción del servicio.

Es importante saber si algunos rangos de edad representa una variable que aumente o disminuya la probabilidad de que la percepción de calidad y satisfacción se presente. Asimismo, si el ser hombre o ser mujer es una variable que afecta estas probabilidades, pues como bien sabemos, los hombres y las mujeres son “iguales” en derechos y oportunidades, o deberían, y al mismo tiempo, son muy diferentes en cuanto a expresiones, percepciones y estilos de vida, claro, estas

diferencias se ven marcadas en determinadas circunstancias más que en otras, y la tarea de resolver mi problema es saber, precisamente, si existen marcadas diferencias entre sexo, la percepción de calidad en cuanto a una atención adecuada .

En efecto, necesitamos realizar investigaciones que incluyan tanto a la calidad del servicio como a la satisfacción del cliente, la misma que realizamos mediante la siguiente formulación.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz Enero-Mayo2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción y percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz, Enero-Mayo 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

-Describir los niveles de satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz Enero-Mayo 2017.

-Comparar los niveles de satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según sexo Enero-Mayo2017.

-Comparar los niveles de satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según edad Enero-Mayo2017.

-Comparar los niveles de satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de

medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según concurrencia Enero-Mayo2017.

-Describir los niveles de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz Enero-Mayo2017.

-Comparar los niveles de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según sexo Enero-Mayo2017.

-Comparar los niveles de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según edad Enero-Mayo 2017.

-Comparar los niveles de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz según concurrencia Enero-Mayo2017.

1.4. Justificación

1.4.1. Importancia

La carencia de investigaciones sobre satisfacción del cliente y calidad de servicios Hospitalario hace un llamado a los médicos a incursionar nuestra práctica profesional hacia un óptimo plan de servicio, uno que incluya todos los índices de calidad que, en consecuencia, generan satisfacción en el cliente.

Asimismo, además de ofrecer servicios de calidad y preocuparnos por la satisfacción por el cliente, debemos de preocuparnos por hacer de nuestra práctica un asunto de seriedad profesional, otorgando evidencias empíricas de nuestra labor, en efecto, esta investigación le dará un estatus importante a nuestra profesión frente a las demás profesiones de las ciencias de la salud.

1.4.2. Viabilidad

Los factores tiempo, accesibilidad y financiamiento van a representar aspectos que pueden poner en riesgo el curso de la investigación.

Respecto al tiempo, que va a ser muy corto para ejecutar la presente investigación.

En lo referente a la accesibilidad, tengo la autorización del jefe de mi departamento de medicina interna para elaborar mi tema, y tener de esta forma acceso al contacto de los pacientes y revisión de las historias clínicas

Autofinanciado, eso implica gastos relacionados a los materiales, a la contratación de asesores estadísticos, a la contratación de personal que apoye con la aplicación de las pruebas y para el armado de la base de datos.

No existen problemas éticos para la investigación del problema.

1.5. Limitaciones

Respecto a lo metodológico, la presente investigación otorgará evidencias a una profesión que está en plena consolidación y continuo crecimiento.

En lo concerniente a lo aplicativo o también denominado “social”, los resultados pueden ser aprovechados por los profesionales que ofrezcan estos tipos de servicios para mejorar la calidad de los mismos y/o mejorar la satisfacción de los pacientes

En lo que respecta al nivel personal, cabe señalar que la ciencia y su accionar, la investigación científica, nace, principalmente, de necesidad de conocer, de la fijación por descubrir, crear y controlar el mundo en el que vivimos; ya luego sus principales motivos de existencia se cimentaron en la solución de problemas actuales.

Entonces, es pertinente señalar que esta investigación permitirá conocer si los servicios que brinda y cómo los brinda son percibidos como de calidad y si generan satisfacción de los pacientes, ese conocimiento permitirá hacer una retroalimentación de sus prácticas y esforzarse por brindar un servicio de mejor calidad.

El presente proyecto de investigación se realizará en distrito de Jesús María en el servicio de medicina Interna de la Clínica de Oficiales del Hospital de Policía Luis N. Saenz durante los meses Enero-Mayo 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Se encuentran distintos estudios relacionados a la calidad de atención en los distintos servicios no solo en el ámbito médico sino también de otras entidades que nos ayuda a evaluar mejor el desarrollo del presente trabajo:

En el 2008; Reátegui evaluó la calidad del Servicio de Emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique mediante la encuesta SERVQUAL. En este trabajo se encuestaron a 221 personas; y se concluyó que la calidad del servicio en este centro es insatisfactoria (leve – moderado 45.53% y severa 23.53%). Se observó también que el mayor nivel de insatisfacción fue para la dimensión de aspectos tangibles en 63.35%, seguido de la dimensión de respuesta rápida con 62.44%.⁵

Caligiore Corrales y Díaz Sosa, en 1999, dicho estudio se realizó en Venezuela, realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de III nivel de Mérida”, se buscó determinar la opinión del usuario de los servicios de hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida por enfermería. Se realizó un estudio descriptivo longitudinal y la población estuvo conformada por 468 usuarios adultos de los cuales se tomó una muestra conformada por 210 usuarios hospitalizados. Las conclusiones fueron que *La mayoría* de los usuarios encuestados (82%) que estuvieron hospitalizados en los servicios de medicina durante 1999, considera que el trato del personal de enfermería es bueno y un 78% opina que cuando requirieron atención fueron atendidos satisfactoriamente, el 54% respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46% por la alta demanda de los usuarios.⁶

En el siguiente estudio realizado en 1995 en México, Nora Hernández y María Interrial realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias”. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que: El cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción del paciente (Media=72.78), además se encontró asociación positiva entre la edad

y la satisfacción del paciente y asociación negativa en la escolaridad y la satisfacción del paciente.⁷

Un estudio realizado en Marzo de 2011; Bustamante et al encuestaron a 373 pacientes dados de alta del servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona (España) donde concluyeron que el 42,4% refirió que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria. En este trabajo las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso.⁸

Un estudio realizado en el 2000 en la ciudad de Lima – Perú sobre: “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este-EsSalud”; estudio realizado por Caria Mabel y colaboradores. En este caso el objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización. El tipo de estudio utilizado fue el descriptivo transversal. El instrumento que utilizó fue un cuestionario y las conclusiones a las que se llegaron fueron que el mayor porcentaje de los usuarios satisfechos de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional en el año 2000 fue de 87% mientras el porcentaje de los usuarios insatisfechos fue de tan solo un 4%. Se obtuvo además un nivel de satisfacción de 4 basada en una escala del 1 al 5.⁹

Una investigación realizada por Roberto Shimabuku, en el que determinó los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño en Perú. Tenemos una población conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consultas ambulatorias, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. La conclusión a la que se llegó fue que las dimensiones que tuvieron un mayor índice de insatisfacción fueron las de los aspectos tangibles e higiene tanto en hospitalización como en emergencia. La dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria fue la que mostró los menores niveles de insatisfacción, constituyendo así una fortaleza que debe utilizarse para mejorar aún más el grado de satisfacción del usuario externo.¹⁰

Cabello midió la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y

Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 (Perú), utilizando la encuesta SERVQUAL y mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa y emergencia fue 46,8% y 52,9% respectivamente. Las principales variables que causaron insatisfacción del usuario fueron la deficiente mejora o resolución del problema de salud, la deficiente disponibilidad de medicinas y la demora para la atención en general.¹¹

En un estudio de María E. Delgado-Gallego y colaboradores basado en la Calidad de los servicios de salud en Colombia y Brasil, concluyen que los matices aportados por los distintos marcos de sentido de calidad de los actores sociales, indican la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, ya que apuntan a diferentes debilidades del sistema. Por otro lado los marcos de sentido desde los cuales se construye la calidad de la atención, los usuarios y el personal de salud en ambos países, mostraron que coinciden en tres parámetros, los cuales son la adecuación de la estructura, el nivel técnico y la humanización de la atención.¹²

Walker Vásquez, César Arimborgo y colaboradores, los cuales realizaron una investigación que busca mostrar los resultados sobre la calidad de atención que reciben los usuarios del hospital San Bartolomé (Perú). El instrumento utilizado fue un cuestionario que evalúa todo lo relacionado con la atención en consultorios externos (Admisión, Caja, Personal Médico, etc.). Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo. El estudio se realizó en el año 2007 en los meses de noviembre y diciembre; se seleccionó una muestra aleatoria de 62 usuarios de los distintos consultorios que conforman el servicio de consulta externa y se usó como criterio de inclusión a usuarios mayores de 12 años de edad. Como resultados obtuvieron que la mayor parte de los usuarios se siente regularmente satisfecho con la atención brindada en consultorios externos, porcentaje que abarca al 58.1% del total de la muestra.¹³

En el año 2012 Soares, desarrolló una investigación de método cuantitativo descriptivo y de campo, además aplicó un muestreo probabilístico del 30% de usuarios ingresados durante el periodo que incluyó como población de estudio 304 usuarios.

La investigación determinó la Calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia del Hospital del Niño J.M de los Ríos de Venezuela y el trabajo concluyó que el 97,8% de los usuarios del servicio de emergencia percibe una buena calidad de atención brindada por el personal medico y el 100% de los usuarios⁶.

En el año 2012, Uriol desarrolló una investigación de tipo no experimental, descriptivo de tipo transversal, que incluyó como población de estudio 150 usuarios. La investigación determinó los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la sede central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe, el trabajo concluyó que la satisfacción de los usuarios externos tiene expectativas aceptables.

Sin embargo los usuarios de la sede central tienen un mayor predominio de satisfacción. Los factores asociados al grado de satisfacción tienen diferente valoración en la sede central, respecto a las sedes descentralizadas¹⁴.

En el año 2012 Villegas, desarrolló una investigación de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental que incluyó como población de estudio en 300 usuarios. La investigación determinó la calidad de atención brindada por el profesional de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul de Colombia, con el objetivo de identificar la calidad de atención dada por el profesional de salud percibida por los usuarios externos.⁷

El trabajo concluyó que la eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido.

Sin embargo la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un "mal servicio", pero el 57% restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna la atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana.

En el año 2013 Estela y Amaya, desarrollaron una investigación de método descriptivo de carácter evaluativo que incluyó como población de estudio de 80 usuarios equivalente al 15% de la demanda y 28 trabajadores que laboran en el servicio de Emergencia, La investigación determinó la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe del El Salvador, el cual permitió

encuestar a usuarios y a personal de emergencia por el lapso de 5 días en los distintos horarios de atención¹⁵.

El trabajo concluyó que la unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad pero sus servicios es accesible a la población. En relación a la calidad técnica existe el 90% de cumplimiento a los protocolos y guías de manejo, lo que hace que los pacientes consulten constantemente. la dimensión de la continuidad de los servicios brindados, el 82% se ha visto alterada por las relaciones interpersonales no apropiadas de los trabajadores lo que se dificulta en la atención.

Los usuarios internos y externos expresan que el 94% de la infraestructura es mala y 86% de los encuestados refieren demora de 15 a 30 minutos en la atención médica, para la entrega de medicamento el 56% de los encuestados refieren esperar de 30 a 60 minutos y el 19% entre 15 y 30 minutos al igual que de 0 a 15 minutos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial.

En el año 2013 Amaya, se desarrolló una investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo transversal que incluyó como población de estudio 55 trabajadores. La investigación determinó el Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud de San Miguel, el objetivo principal fue conocer y analizar el clima organizacional del centro de salud y conocer mediante la percepción de los pacientes los problemas e influencias que este ocasiona en la calidad de servicio.

Para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario WES a 55 trabajadores. La medición de atención a 45 pacientes externos, los cuales brindaron la información necesaria para la investigación y el trabajo concluyó que el clima organizacional es percibido como inadecuado por el 50,2% de los trabajadores, en cuanto a la calidad de atención se obtuvo un 70,2% de pacientes insatisfechos con un índice de 0.194 demostrándose su influencia negativa en la calidad de atención del centro de salud de San Miguel.¹⁶

En el año 2013 Timaná, desarrolló una investigación con método de estudio observacional analítico de tipo explicativo prospectivo de corte transversal, la muestra fue el muestreo no probabilístico intencional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión respectivamente. Que incluyó como población de estudio 314

usuarios, la investigación determinó percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao¹⁷.

Concluyendo que con respecto a la calidad global de atención en el servicio de emergencia es el 48% como buena y el 45% como regular, en la dimensión estructura el 58,3% de los usuarios refiere es regular y el 31,5% es mala, dimensión del proceso referente a la calidez 56,7% es regular la atención de emergencia y en cuanto a la capacidad de respuesta es percibida el 71% como mala

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Satisfacción del Servicio.

En este apartado se aproximará a la conceptualización de la satisfacción del servicio educativo nuevamente desde lo general, satisfacción, a lo particular y se reflexionará sobre algunos otros aspectos que ayuden a contextualizar y delimitar su definición.¹⁸

a) Origen y evolución del término de satisfacción.

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación, incluso un estudio de Peterson y Wilson estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor¹⁹.

No obstante, en relación a las últimas décadas, Moliner, Berenguer y Gil, sostienen que el objeto de la investigación de la satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento.²⁰

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción^{21,22}.

b) Teoría de la satisfacción.

La teoría de la satisfacción del consumidor se apoya ampliamente en el análisis de la expectativa del consumidor ante del encuentro de servicio, y de la consecuente percepción de la realidad por el consumidor. En el paradigma de la desconfirmación de las expectativas propone que los individuos crean determinadas previsiones y expectativas sobre el procesamiento y la disponibilidad de un servicio²³.

A medida que el proceso se desarrolla y que el resultado final se va volviendo claro, el individuo compara las expectativas con la realidad percibida. Si la realidad percibida excediera las expectativas, tiene lugar una desconfirmación positiva, pudiendo el consumidor ser descrito como satisfecho. Si, al contrario, la realidad percibida fuera más pobre de lo que se esperaba, resulta una desconfirmación negativa. Si, ocasionalmente, las expectativas fueran iguales a la realidad percibida, poco impacto tendrá en el nivel de satisfacción²⁴.

c) Definición de satisfacción.

Una de las acepciones que sostiene la Real Academia Española respecto al término satisfacción es “cumplimiento del deseo o del gusto” según la RAE, 2015 es la que la presente pesquisa adopta como cimiento para entender lo que significa satisfacción²⁵.

Sin embargo no es el único, a continuación otros conceptos:

Howard y Sheth refieren que la satisfacción es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada. Además, Hunt refiere al respecto que es una evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba²⁶.

Oliva¹⁵ considera que es el estado psicológico final resultante cuando la sensación

que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. Asimismo Westbrook y Reilly señalan que la satisfacción es una respuesta emocional causada por un proceso evaluativo – cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se compran con necesidades y deseos del individuo^{27,28}.

2.2.2. Calidad de servicio

a) Definición de calidad.

No son muchos los conceptos que se utilizan en nuestro tiempo con tanta frecuencia y ambigüedad como el de calidad; el término "calidad", en efecto, se aplica tanto a la vida, a las personas o a las relaciones humanas como a los bienes y servicios o a los procesos y productos^{29,30}.

Santos³¹ declara que la calidad encierra una diversa gama de acepciones y provoca muchos prejuicios, deseos, intereses, decisiones, dinero y trampas. Hernández refiere que el concepto "calidad" abarca el modo en que la empresa satisface todas las especificaciones de sus clientes y todo contacto con ellos, ya que contribuye a la imagen que se forman los clientes en sus mentes sobre la empresa³².

Podríamos citar los cientos de miles definiciones de calidad, sin embargo, no es la idea del presente apartado. En consecuencia, dosificaremos su entendimiento, sin la más mínima intención de simplificarla, quedándonos con una de las acepciones del término que nos ofrece la RAE (2015), esta señala que calidad es aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Es precisamente el objetivo de "Juzgar el valor" de los servicios educativos lo que motiva a emprender la presente investigación. Esta definición es la que mejor se ajusta congruentemente con el posterior intento de vínculo a la educación.

2.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción del cliente:** Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.
- **Percepción de la calidad:** Es aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor como producto de la relación expectativa realidad.
- **Calidad de atención:** Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.
- **Clima organizacional:** Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).
- **Cuestionario Wes:** Esta escala evalúa el ambiente social existente en diversos tipos de trabajo. En la elaboración de dicha Escala se emplearon varios métodos para llegar a una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo y para crear un fondo inicial de elementos del cuestionario. Estos elementos se construyeron a partir de la información reunida en entrevistas estructuradas, mantenidas con empleados de diferentes lugares y puestos de trabajo.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa entre la satisfacción y percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017.

3.2.2. Hipotesis específicas.

-Existe niveles altos de satisfacción en la mayoría en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017.

-Existe una diferencia estadísticamente significativa de Satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017, según sexo a favor de los hombres.

-Existe una diferencia estadísticamente significativa de Satisfacción pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017, según concurrencia del paciente a favor de los reevaluados.

-Existe niveles altos de percepción de calidad en la mayoría pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017.

-Existe una diferencia estadísticamente significativa de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017, según sexo a favor de los hombres.

-Existe una diferencia estadísticamente significativa de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017, según edad a favor de los hombres.

-Existe una diferencia estadísticamente significativa de percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017, según tipo concurrencia del paciente a favor de los reevaluados.

3.2. Variables y su operacionalización.

- Satisfacion del cliente
- Percepcion de la calidad
- Sexo
- Edad
- Concurrencia del paciente

3.2.1 Definición conceptual de variables.

- **Satisfacción del cliente:**

Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.

- **Percepción de la calidad:**

Es aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor como producto de la relación expectativa realidad.

3.2.2. Definición operacional

- **Satisfacción del cliente:**

Puntaje obtenido es el cuestionario de Satisfacción del cliente

- **Percepción de la calidad:**

Puntaje obtenido en el cuestionario de Calidad del servicio

3.2.3. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO	INDICADOR	ESCALA MEDICIÓN	CATEGORÍA	VALORES CATEGORIZACIÓN	MEDIO VERIFICACIÓN
Satisfacción del cliente	Medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente	Cualitativa	Puntaje total obtenido en el cuestionario de satisfacción del cliente	Intervalo	1 2 3 4 5	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Encuestas
Percepción de la Calidad	Se refiere como el consumidor considera la calidad de dicho objeto o servicio	Cualitativa	Puntaje total obtenido en el cuestionario de Calidad del Servicio	Intervalo	1 2 3 4 5 6 7	Muy en desacuerdo En desacuerdo Un poco en desacuerdo Indiferente Un poco de acuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	Encuestas
Sexo	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer	cualitativa	Marcar en el 1 ó 2 según su condición sexual.	nominal	1 2	Mujer Hombre	Historia clínica
Edad	Tiempo que a vivido una persona u otro sr vivo contando desde su nacimiento	Cuantitativa	Marca alguna alternativa según su edad	Ordinal	1 2 3	18 a 21 22 a 35 35 a más	Historia clínica

Concurrencia del paciente	Acción de concurrir en un mismo lugar y tiempo	Cualitativa	Marcar las alternativas según la concurrencia del paciente.	Nominal	1:	Paciente nuevo	Historia Clínica
					2:	Paciente reevaluado	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico.

4.1.1. Tipo de investigación.

El presente estudio es de tipo no experimental, descriptivo por la ausencia de manipulación de variables.

4.1.2. Nivel de investigación.

Este estudio se sitúa a un nivel cuantitativo, el cual permite procesar los datos obtenidos objetivamente mediante, principalmente, fórmulas estadísticas.

4.1.3. Diseño.

Diseño descriptivo – correlacional que permitirá describir, comparar y hallar el grado de relación entre las variables consideradas.

4.1.4. Método.

La presente investigación sigue los pasos del Método Científico.

4.2. Diseño muestral.

4.2.1. Población Universo.

Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz.

4.2.2. Población de estudio.

Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz durante los meses de enero – mayo 2017.

4.2.3. Tamaño de la población de estudio.

Para este estudio se contará con un total de 150 pacientes.

4.2.4. Muestreo o selección de la muestra.

Para la realización de este proyecto de investigación se tomará en cuenta a todos los pacientes mayores de 18 años hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz durante los meses de enero – mayo 2017

4.2.5. Criterios de selección

Criterios de inclusión.

Todos los pacientes mayores de 18 años hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz durante los meses de enero – mayo 2017 y que no presenten problemas de salud mental diagnosticados y que acepten la realización de la encuesta.

Criterios de exclusión.

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes hospitalizados en otros servicios que no sea Medicina Interna.
- Pacientes hospitalizados en otros servicios que no sea Clínica de oficiales.
- Pacientes hospitalizados en otros Hospitales que no sea Hospital de Policía Luis N. Sáenz.
- Pacientes hospitalizados antes de enero y después de mayo 2017.
- Pacientes que presenten problemas de salud mental diagnosticada.
- Paciente que no desee ser encuestado

4.3. Procedimientos de recolección de datos.

4.3.1. Técnicas.

La técnica empleada es el uso de encuestas, las mismas que serán aplicadas a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017.

4.3.2. Instrumentos.

A. Cuestionario de satisfacción.

El objetivo de este cuestionario es medir los niveles de satisfacción de los usuarios. La suma de todas las dimensiones de satisfacción da como resultado la satisfacción global del paciente.

Dimensiones:

1. Trato personal.
2. Eficacia en la atención.
3. Información recibida.
4. Accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención).
5. Seguridad (confianza) y privacidad.
6. Instalaciones, equipos y materiales.
7. Atención general.

En las investigaciones que aplicaron este cuestionario no se reportaron propiedades psicométricas de validez y/o confiabilidad, sin embargo, lo exploraré y reportaré en los resultados.

B. Cuestionario servqual.

Las encuestas fueron elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, tomando como base la estructura de la encuesta SERVQUAL adaptada por Cabello y Chirinos, con 5 dimensiones de la calidad, distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas³³.

Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

El instructivo para solicitar las expectativas decía: “Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio “x” (colocar el nombre del servicio y el lugar donde lo recibe). Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación” y para la percepción: “Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en el servicio “x” (colocar el nombre del servicio y el lugar donde lo recibe). Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación”³⁴

Se consideró usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para la pregunta planteada tenía una diferencia de cero o un valor positivo y usuario insatisfecho, cuando la diferencia tenía

un valor negativo. Se calculará el grado de satisfacción global, en cada una de las dimensiones de calidad y en cada pregunta.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención percibida

Duración: 20 minutos (10 expectativas y 10 percepciones)

Dimensiones:

- Tangibilidad: Instalaciones, equipos y apariencia del personal
- Confiabledad: Cumplimiento del servicio prometido
- Capacidad de respuesta: Disposición a servir con rapidez y eficacia
- Seguridad: Comprende conocimientos, destrezas y cortesía
- Empatía: Servicio esmerado

- **Validez y confiabilidad.**

- Medida de adecuación de KMO.
- Prueba de esfericidad de Bartlett.
- Varianza de las 22 preguntas de las encuestas.
- El alfa de Cronbach.

4.4. Procesamiento y análisis de datos.

Utilizaré el programa estadístico SPSS 24, a continuación se detalla el procesamiento de los datos:

- Cálculo de medidas descriptivas para sus variables sociodemográficas: frecuencias y porcentajes.
- Cálculos de medidas descriptivas para las variables a relacionar: media, desviación estándar y coeficiente de variación.
- Cálculo de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de distribución normal.
- Cálculo de la prueba T – Student (si la distribución es normal) o de U de Mann – Whitney (si la distribución no es normal) para la comparación de las variables principales según sexo.
- Cálculo de la prueba Anova (si la distribución es normal) o de H de Kruskal – Wallis (si la distribución no es normal) para la comparación de las variables principales según edad.

- Prueba de correlación de Pearson (si la distribución de los datos es normal) o Spearman (si la distribución de los datos no es normal).

4.5. Aspectos éticos.

La presente investigación se ajustó a las consideraciones éticas que implica la realización de una investigación, en el sentido que las personas participantes del estudio lo hicieron voluntariamente”. Asimismo, se guardará celosamente la confidencialidad de los datos obtenidos, utilizándolos únicamente con fines académicos para efectos del presente curso.

CRONOGRAMA Y RECURSOS

Cronograma

MES 2017	ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE													
SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6		
Planteamiento del problema	x																																					
Objetivos	x	x																																				
Justificación			x																																			
Marco teórico				x	x																																	
Variables e Hipótesis					x	x																																
Metodología					x	x	x																															
Cronograma						x	x																															
Fuentes de Información y anexos							x	x																														
Entrega del Proyecto de investigación								x																														
Registro de información en ficha									x	x	x	x	x	x	x	x																						
Análisis de la información														x	x	x	x	x	x	x	x	x	x															
Revisión de resultados																									x	x	x	x	x	x	x	x						
Elaboración del informe final																																			x	x	x	x
Presentación de Trabajo de investigación																																						x

Recursos

1. Humanos

- Asesor de Proyecto de investigación.
- Metodólogo.
- Especialista en estilo.
- Estadístico.
- Digitador.
- Colaborador.
- Revisor del informe final.

2. Económicos

- Peculio personal

3. Físicos

- Libro de reclamaciones.
- Escritorio.
- Laptop.
- Internet.
- Impresora.

- Utilería.
- Encuestas.
- Software SPSS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Murillo C, Saurina C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. *GacSanit.* 2013;27(4):304–309.
2. Effio BSN, Carrasco JCTP, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. *Rev CuerpoMéd HNAAA.* 2015;5(1):5.
3. Miranda F.J., Chamorro A., Murillo L.R. An importance-performance analysis of primary health care services: managers vs. patients perceptions. *JSSM.* 2010;3(2):227–234.
4. Kravitz R. Patient Satisfaction with Health Care. *J Gen Intern Med.* 1998 Apr;13(4):280–2.
5. Luis R. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
6. Caligiore Corrales, Díaz Sosa; Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel; Venezuela Mayo 2003; (acceso 24 de Junio del 2007); Disponible en <http://www.um.es/ojs/index.php/eglobal/index>.
7. Hernández Nora, Interrial María; Satisfacción del Paciente con la atención de Enfermería a su egreso de la unidad de Urgencias del Hospital infantil del sector Salud en Monterrey; México 2005; (acceso Julio 2007); Disponible en <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/2006/ee-04-2006/documentos/calidad.htm>.
8. Bustamante P, Avendaño Cañas D, Camacho Martin B, Ochoa Alvarado E, Xavier Alemani F. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias.* 2013; 25(3).

9. Caria Mabel, Andía Romero; Satisfacción del Usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este- Essalud, Cusco 2000, (acceso 24 de Junio del 2007); Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm.
10. Shimabuku ,Huicho L, Fernandez D, Nakachi G, Madonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2012 Diciembre; 29(4).
11. Eduardo C. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidadl Nacional Cayetano Heredia; 2010.
12. Delgado Gallego M, Vasquez Navarrete M, Morales Vanderlei L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*. 2010 Octubre; 12(4).
13. Vasquez W, Arimbrogó C, Pillhuaman N, Vallenás G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. 2009.
14. Davis B.A., Kiesel C.K., McFarland A. Evaluating instruments for quality: testing convergent validity of the consumer emergency care satisfaction scale. *J Nurs Care Qual*. 2005 Oct–Dec;20(4):364–368.
15. Oliva EJD, Gómez YD. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma Negocios*. 2014;5(12):180–191.
16. Nekoei-Moghadam M., Amiresmaili M. Hospital services quality assessment: Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J HealthCareQualAssur*. 2011;24(1):57–66.
17. Vasquez W, Arimbrogó C, Pillhuaman N, Vallenás G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San

- Bartolomé. 2009.
18. Untachai S. Modeling service quality in hospital as a second order factor. Thailand. *Procedia Soc Behav Sci*. 2013 Oct;88:118–133.
 19. Tabibi S.J., Gohari M.R., Shahri S. Assessment of health care services in outpatient clinics based on SERVQUAL model in hospitals of Tehran. *PayavardSalamat*. 2012;5(4):49–56.
 20. Sohail S.M. Service quality in hospitals: more favourable than you might think. *Manag Serv Qual*. 2003;13(3):197–206.
 21. Sodani P. Managing quality in health care. *WHO South East Asia J Public Health*. 2012;1(1):119–120.
 22. Schulmeister L.K., Mayer K. Quality of life, quality of care and patient satisfaction: perceptions of patients undergoing outpatient autologous stem cell transplantation. *Oncol Nurs Forum*. 2005 Jan;32(1):57–67.
 23. Sánchez BF, Martínez A. Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *Psicooncología*. 2016;13(2/3):285.
 24. RanjbarEzzatabadi M., Bahrami M.A., Hadizadeh F. Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iran Red Crescent Med J*. 2012 Dec;14(12):758–763.
 25. Real Academia Española. Diccionario Usual. [Internet]. [cited 2018 Jan 29]. Available from: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=percepci%C3%B3n>.
 26. Parasuraman A.V.A., Zeithaml L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985 Sep;29:41–50.
 27. Ograjenšek I. SERVQUAL Surveys. In: *Wiley StatsRef: Statistics Reference Online* [Internet]. John Wiley & Sons, Ltd; 2014. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118445112.stat03986/abstract>.
 28. Mitchell C, <https://www.facebook.com/pahowho>. OPS/OMS Perú - Buscan

mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud | OPS/OMS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. [cited 2018 Jan 29]. Available from: http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900.

29. Olfat L., Barati M. An importance-performance analysis of supply chain relationships metrics in small and medium sized enterprises in automotive parts industry. *J IndManag.* 2013;9:21–42.
30. OMS | Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) [Internet]. WHO. [cited 2018 Jan 29]. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs290/es/>.
31. Luis R. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
32. Hernández Nora, Interrial María; Satisfacción del Paciente con la atención de Enfermería a su egreso de la unidad de Urgencias del Hospital infantil del sector Salud en Monterrey; México 2005; (acceso Julio 2007); Disponible en <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/2006/ee-04-2006/documentos/calidad.htm>.
33. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* 2012 Apr;23(2):88–95.
34. Ábalo Piñeiro J, Varela Mallou J, Rial Bubeta A. El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema.* 2006;18(4).

ANEXOS

Anexo 01:

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título de Investigación	Pregunta Investigación	Objetivos	Tipo y diseño estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección
Satisfacción y percepción de calidad en el Hospital Nacional Luis N. Saenz Enero - mayo 2017	¿Cuál es la relación entre la satisfacción y percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz Enero-Mayo 2017?	Determinar la relación entre satisfacción y percepción de calidad en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz 2017.	No experimental, descriptivo. Cuantitativo	Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de clínica oficiales del Hospital Luis N. Saenz Enero - Mayo 2017	anexo 2

Anexo 02:

CUESTIONARIO SERVQUAL
CUESTIONARIO SERVQUAL – E
(Adaptado por Cabello y Chirinos, 2012)

Nombre: _____

Edad: _____ Ocupación: _____

Sexo: F M Servicio Recibido: _____

INSTRUCCIONES

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz. No hay respuestas correctas o erróneas, todas sus respuestas son válidas. No dedique mucho tiempo a cada frase, simplemente responda lo que considere se ajusta mejor a su forma de actuar, pensar o sentir.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural y religiosa							
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente							
3	Que su atención en emergencia está a cargo del médico							
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico							
6	Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida							
10	Que el médico que le brinden tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que durante su atención en emergencia se respeta su privacidad							
12	Que el médico realiza una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Que el personal de emergencia la escuché atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención							
16	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de atención							
17	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Que el médico explique usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	Que la señalización de Emergencias (carteles letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención							

22 Que los ambientes de servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores

CUESTIONARIO SERVQUAL – P

(Adaptado por Cabello y Chirinos, 2012)

Nombre: _____
 Edad: _____ Ocupación: _____
 Sexo: F M Servicio Recibido: _____

INSTRUCCIONES

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en el servicio de medicina interna de clínica de oficiales del Hospital de Policía Luis N. Sáenz. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Usted o su familia fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa							
2	Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud							
3	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico							
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que le recetó el médico							
6	La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida							
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida							
9	La atención en farmacia de emergencia fue rápida							
10	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad							
12	El médico realiza una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido							
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró							
14	El personal de emergencia le escuchó Atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia							
15	El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención							
16	El médico le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención							
17	El médico le explico a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizar							
18	El médico le explico a usted o a sus familiar ras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos							
19	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para alimentar a los pacientes y acompañantes							
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención							
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores							

Anexo 03:

3. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Edad: _____

Género: M - F

Tipo de consulta: PC – PN – PR

	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Poco Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Satisfacción respecto a la atención recibida					
1 ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2 ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3 ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
4 ¿Cómo se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5 ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
6 ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7 ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
8 ¿Cómo se siente respecto al horario de atención?					
9 ¿Se siente satisfecho con el tiempo de espera para la atención?					
10 ¿Cómo se siente respecto a la confianza en la atención recibida?					
11 ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
Satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales					
12 ¿Se siente satisfecho con las Instalaciones de la Clínica?					
13 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
Satisfacción de la atención general					
15 En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y servicios prestados?					
Puntos	5	4	3	2	1