

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Facultad de Medicina Humana

Programa Profesional de Medicina Humana



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS
USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN
EL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA,
AREQUIPA, 2013**

Tesis presentada por la Bachiller:

SHIRLEY IVONNE RAMOS COOPER

Para optar el Título Profesional de:

MÉDICO CIRUJANO

Arequipa - Perú

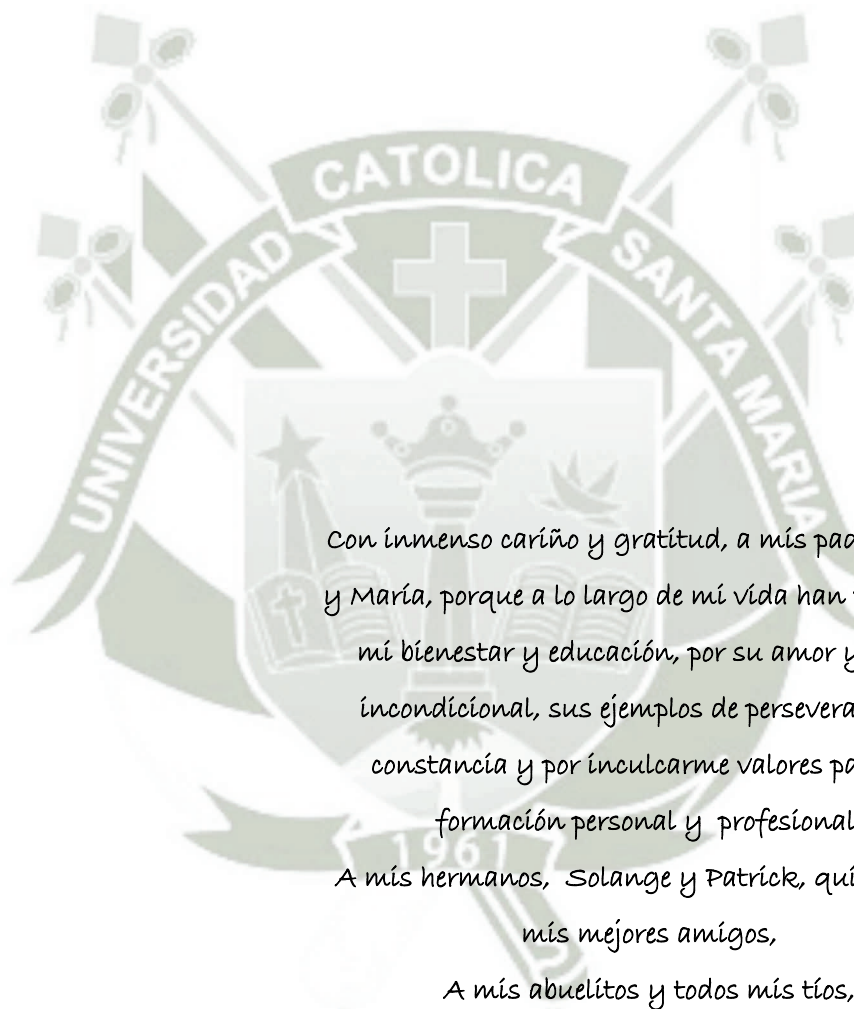
2013

DEDICATORIA

A Dios

*Le doy gracias por haberme regalado la
vida y guiar mis pasos, por la fortaleza
que me da para seguir adelante.*

Bendíceme siempre



*Con inmenso cariño y gratitud, a mis padres, René
y María, porque a lo largo de mi vida han velado por
mi bienestar y educación, por su amor y apoyo
incondicional, sus ejemplos de perseverancia y
constancia y por inculcarme valores para mi
formación personal y profesional.*

*A mis hermanos, Solange y Patrick, quienes son
mis mejores amigos,*

A mis abuelitos y todos mis tíos,

*A todos ustedes por darme el apoyo para seguir
adelante por el camino que me he trazado.*

Con todo mi amor, cariño y corazón.

Que Dios derrame siempre toda su bendición.

*A tí, Carlos por ser mi
compañero y apoyo, por tu
amor, comprensión y paciencia.*

Te Amo.

Que Dios te bendiga



*A todos quienes tuvieron confianza en mí.
A los que con su aporte intelectual, material
o de gestión me han apoyado para la
culminación de esta investigación.*

Epígrafe

“A fin de cuenta, el secreto de la calidad es el amor. Uno debe amar a su paciente; uno debe amar su profesión; uno debe amar a su Dios. Si tienes amor, entonces puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema”.

Avedis Donabedian



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MATERIAL Y MÉTODOS	3
CAPÍTULO II: RESULTADOS.....	8
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS.....	39
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS.....	50
Anexo 1: Proyecto de Investigación.....	51
Anexo 2: Encuesta SERVQUAL modificada.....	92
Anexo 3: Escala de Likert.....	96

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos del servicio de cirugía, en el hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, durante el mes de febrero del año 2013. Es un estudio de campo, descriptivo y transversal. Se seleccionó una muestra, probabilística de 256 usuarios externos o acompañantes de menores de edad. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA). Se realizó un análisis descriptivo, frecuencia absoluta y relativa. Al realizar el análisis para la variable interviniente, “características demográficas, sociales y culturales”, se encontró que el 62.92% fueron del sexo femenino, el 21.67% de usuarios estaba entre las edades de 28 y 37 años, el 52.08% tenían como nivel de instrucción secundaria, el 45.83% tuvieron como ocupación ama de casa, el 75.83 % de usuarios son de la provincia de Arequipa.

Con respecto al nivel de calidad de atención percibida, variable dependiente, en las dimensiones de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta, se obtuvo un nivel malo de calidad de atención. En las dimensiones de Seguridad y Empatía, se encontró un nivel de calidad de atención bueno y por último en la dimensión de aspectos tangibles se obtuvo un nivel modesto de atención. El nivel de calidad de atención global percibido por los usuarios, muestran que el 38.24% de usuarios refieren una modesta calidad de atención.

PALABRAS CLAVE: Dimensión, percepción, expectativa, calidad de atención, usuario.

ABSTRACT

This study was conducted in order to determine the perception of the quality of care for users of outpatient surgery department at the Regional Hospital Honorio Delgado Espinoza, during the month of February 2013. It is a field study, descriptive and transversal. We selected a sample of 236 external users probabilistic or accompanying minors. The survey instrument was modified SERVQUAL for use in healthcare facilities and Medical Service Support (SMA). Descriptive analysis was performed, absolute and relative frequency. In conducting the analysis for the intervening variable "demographic, social and cultural rights", it was found that 62.92% were female, 21.67% of the users were between the ages of 28 and 37 years, 52.08% were at level secondary education, the occupying 45.83% were housewives, 75.83% of the users are from the province of Arequipa.

Regarding the level of perceived quality of care, dependent variable, in the dimensions of Responsiveness and Reliability, gave a bad level of quality of care. In the dimensions of security and empathy, she found a level of quality care and ultimately good in tangibles dimension yielded a modest level of attention. The level of overall service quality perceived by users, show that 38.24% of users reported a modest quality of care.

KEYWORDS: Dimension, perception, expectation, quality of care, user.

INTRODUCCIÓN

El tema de calidad, es un signo innegable en nuestro tiempo y en todos los ámbitos del quehacer humano, los servicios de salud no escapan a esta influencia, muchos son los factores que actualmente inciden en el hecho de que la calidad de los servicios de salud se haya convertido, en una exigencia por parte de los usuarios y en una prioridad por parte de las entidades prestadoras de servicio, para responder adecuadamente con calidad a los servicios que proporcionan. Cuando el sistema de salud prioriza al usuario, ofrecen servicios que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, equidad e información pertinente. Actualmente se considera que la calidad de los servicios de salud, es un concepto medible con objetividad, evaluable continuamente y sobre todo, mejorable permanentemente.

Ante esta situación y bajo esta perspectiva, se considera de suma importancia realizar este estudio, para el cual se planteó el siguiente problema de investigación: ¿cuál es la percepción de la calidad de atención, que tienen los usuarios de consultorios externos de cirugía, en relación a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa – 2013?

Este estudio proporcionará bases teóricas para otros estudios, con diferentes enfoques que conlleven a proponer estrategias y contribuyan a mejorar la calidad de atención del profesional de salud, en beneficio de la población, que en su mayoría es arequipeña.

Este trabajo es un estudio de campo, descriptivo y transversal, se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada, siendo adaptada y validada, para ser utilizada en establecimientos de salud en el Perú, por Cerna Palomino (2006), se utilizó como técnica la entrevista.

Los perfiles encontrados son: 62.92% fueron del sexo femenino, 21.67% estaba entre las edades de 28 y 37 años, 52.08% con nivel de instrucción secundaria, 45.83% tenían como ocupación ama de casa, 75.83 % son de la provincia de Arequipa.

El nivel de calidad de atención global percibido por los usuarios, muestran que el 38.24% de usuarios refieren una modesta calidad de atención.

Durante la ejecución del presente trabajo hubo algunas limitaciones, en cuanto a disponibilidad de tiempo por parte de los usuarios, además no se contaba con una ambiente físico adecuado para la entrevista, otra limitación fue la negativa de algunos usuarios a la entrevista, ante el temor de exteriorizar sus opiniones y luego ser juzgados.

La investigación reveló, la necesidad de más trabajos de investigación sobre percepción de la calidad, desde diferentes enfoques.



CAPITULO I
MATERIAL Y MÉTODOS

CAPÍTULO I

MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO, NIVEL Y MÉTODO

El presente estudio corresponde a una investigación de campo, nivel descriptivo, de corte transversal, ya que permitió presentar la información tal y como se presenta en la realidad, en un espacio y tiempo determinado.

2. ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en los consultorios externos del servicio de cirugía, tanto cirugía mujeres como varones, del Hospital Regional Honorio Delgado durante el mes de febrero del 2013, el horario de atención de los consultorios fue de lunes a sábado, excepto domingos y feriados, desde las 8:00 a.m. hasta promediar las 12:30 del medio día, cuando finalizan las consultas, la consulta esta a cargo del médico asistente de turno, uno para cirugía mujeres y otro para cirugía varones, además cuentan con personal de enfermería, personal técnico y administrativo, quienes brindan servicio en conjunto, a los usuarios externos. Dicho hospital está ubicado en la Av. Daniel Alcides Carrión s/n. La Pampilla en la ciudad de Arequipa, Departamento de Arequipa - Perú. La infraestructura data de hace 51 años, construido con material noble, los consultorios se encuentran en el primer nivel de la institución.

3. POBLACIÓN

La población blanco, estuvo constituida por los usuarios atendidos durante el mes de febrero. La muestra se calculó, considerando un margen de error del 5% y una aceptación del 95%, con una población base de 605 usuarios, calculada del promedio mensual de atenciones del año 2012 en consultorios externos de cirugía, se obtiene una muestra de 236 a la cual se agrego 20 encuestas más, como margen de error. La muestra se eligió por conveniencia, se entrevistó a 256 usuarios o acompañantes del usuario menor de edad, elegidos al azar, de los cuales solo se obtuvo 240 encuestas válidas para el estudio, con las que se trabajo.

Los usuarios fueron provenientes de diferentes zonas, como de la provincia de Arequipa, otras provincias y otros departamentos del Perú, con diversos niveles socioculturales y económicos, creencias y costumbres.

a. Criterios de inclusión:

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad.
- Acompañante del usuario menor de 18 años.
- Usuario nuevo o continuador en el servicio.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarlo.

b. Criterios de exclusión:

- Usuario o acompañante de menor de edad, con problemas psiquiátricos o neurológicos que le impida expresar su opinión.
- Usuario o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuario menor de 18 años sin acompañante.

4. TÉCNICA, INSTRUMENTO Y ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó como técnica la entrevista directa al usuario o acompañante de menor de edad, tanto del servicio de cirugía mujeres como varones, la entrevista se realizó con el grupo de investigadores, quien previamente les informaron de las implicancias del estudio, objetivo e importancia del mismo, la entrevista duró un promedio de 13 minutos por usuario o acompañante de menor de edad.

Se utilizó como instrumento la encuesta de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL modificada (Anexo 2), El cuestionario tipo SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1985), para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego fue adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992), para ser aplicada en hospitales.

La encuesta SERVQUAL modificada, está aprobada para su uso en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de

Apoyo", según Resolución Ministerial N^o 527-2011, el 11 de Julio del 2001 en Lima Perú.⁽⁸⁾

Esta encuesta, ha sido previamente validada por Cerna (2006) y empleada en varias oportunidades, para evaluar los servicios médicos en el Perú por RAMOS (2006), MAGUIÑA (2006) ⁽⁹⁾.

La encuesta SERVQUAL modificada, consta de las siguientes áreas:

- 1 Datos generales del encuestado.
- 2 Preguntas de las expectativas del usuario, sobre el servicio que esperaría recibir, en consultorios externos del servicio de cirugía.
- 3 Preguntas sobre la percepción de la calidad del servicio recibido.

La medición se hace a través de 5 dimensiones:

1. Fiabilidad: preguntas del 01 al 05
2. Capacidad de Respuesta: preguntas del 06 al 09
3. Seguridad: preguntas del 10 al 13
4. Empatía: preguntas del 14 al 18
5. Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22

Los ítems fueron medidos con la escala de Likert del 1 al 5 (anexo 3), considerando el 1 como valor mínimo y el 5 como máxima puntuación.

RUIZ-OLALLA, C. (2001). Refiere que el grado de satisfacción se Obtendría de la siguiente representación.

$$C = (P1 - E 1)$$

Donde:

C= Calidad

P1= Percepción

E1= Expectativa

Para cada pareja de afirmaciones de esta comparación se puede obtener:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones: los clientes alcanzan niveles de calidad altas.
- Que las expectativas iguallen a las percepciones: Los niveles de calidad son modestos.

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo en la Dirección del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, para obtener la autorización correspondiente. Posteriormente, se coordinó con la Unidad de Capacitación, quienes autorizaron la realización de las encuestas. Para la toma de datos se realizó una breve explicación a los usuarios de la evaluación y se les solicitó su participación anónima en el presente estudio, se obtuvo como tiempo promedio 13 minutos por usuario.

5. PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego de recolectados los datos, estos fueron procesados mediante la construcción de la matriz de datos, obtenidas en Microsoft Excel 2007. Se realizó un análisis descriptivo de cada una de las variables, cabe aclarar que en el caso de los ítems 7, 8 y 9 de la encuesta, correspondientes a la dimensión de capacidad de respuesta, en la sección de percepciones, algunos usuarios no fueron beneficiarios de estos servicios, es por eso que para cálculos estadísticos se dejó vacío el casillero correspondiente en la matriz de datos, lo mismo con su casillero homólogo en la sección de expectativas, para evitar sesgos, luego los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos, realizados con el programa de Microsoft Excel 2007, para el análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico, para la medición de la variable se considero la siguiente formula:

$$\text{CALIDAD} = \text{PERCEPCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

Del resultado de esta formula se puede tener tres posibles situaciones:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad de servicio.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles altos de calidad de servicio.
- Que las expectativas igualen a las percepciones: entonces se alcanzan niveles modestos de calidad de servicio.



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 1

Distribución según condición del encuestado

Condición del encuestado	Total de encuestados	
	Nº	%
Usuario	229	95.42%
Acompañante de menor de Edad	11	4.58%
Total	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

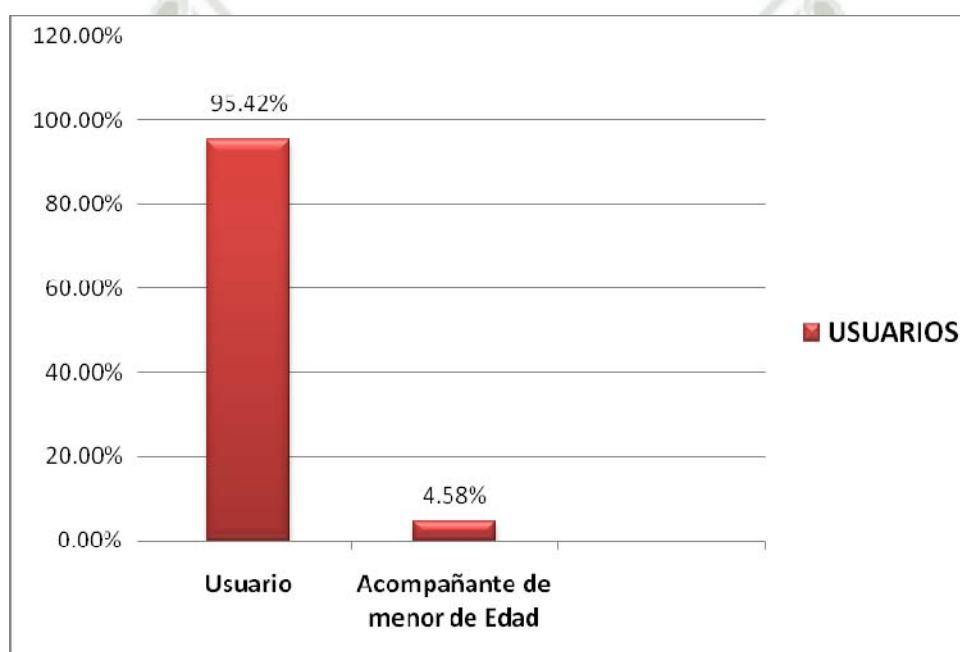
Se muestra la condición del encuestado al momento de la entrevista, siendo el 95.42% usuarios del servicio de cirugía

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 1

Distribución según condición del encuestado



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 2

Distribución de usuarios según edad y sexo

EDAD	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
18-27 años	18	7.50%	14	5.83%	32	13.33%
28-37 años	35	14.58%	17	7.08%	52	21.67%
38-47 años	31	12.92%	12	5.00%	43	17.92%
48-57 años	21	8.75%	27	11.25%	48	20.00%
58-67 años	20	8.33%	8	3.33%	28	11.67%
68-77 años	14	5.83%	7	2.92%	21	8.75%
>77 años	12	5.00%	4	1.67%	16	6.67%
Total	151	62.92%	89	37.08%	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía – HRHD

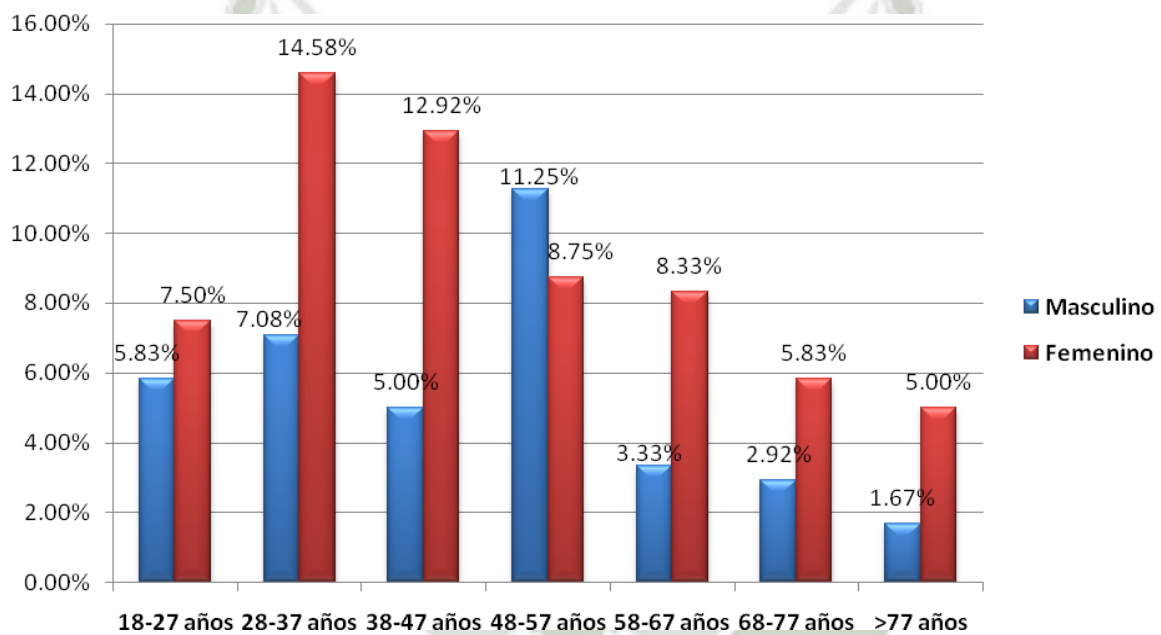
Se observa que el 62.92% de usuarios son del sexo femenino. El grupo etáreo con mayor número de integrantes fue el de 28 a 37 años de edad. La edad promedio de los usuarios fue de 47 años.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 2

Distribución de usuarios según edad y sexo



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 3

Distribución de usuarios según nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Total de encuestados	
	Nº	%
Analfabeto	7	2.92%
Primaria	64	26.67%
Secundaria	125	52.08%
Técnico Superior	32	13.33%
Superior Universitario	12	5.00%
TOTAL	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

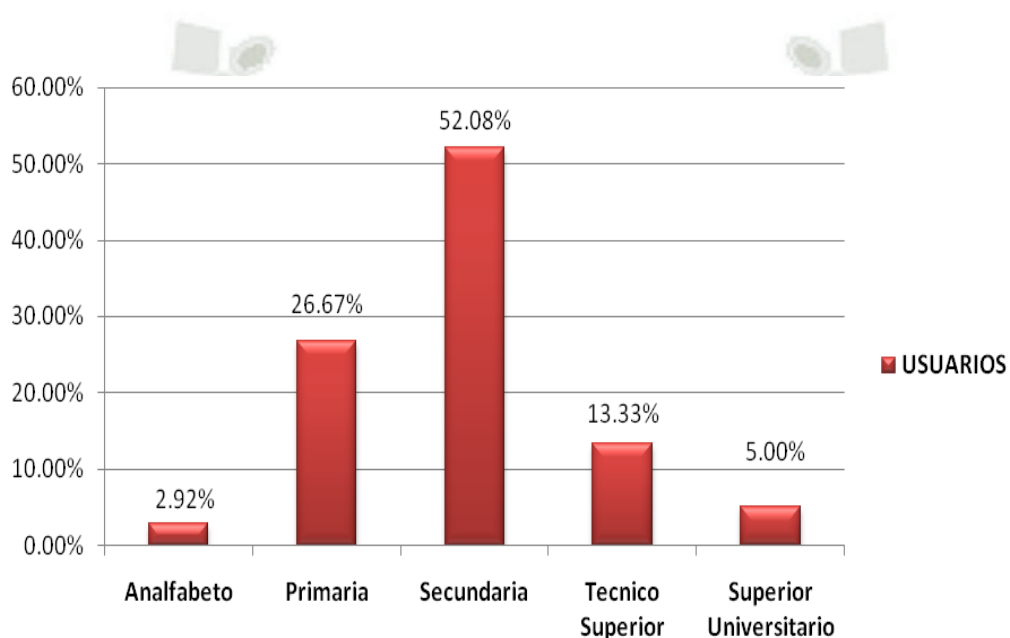
Se observa que el 52.08% de usuarios tiene un nivel de instrucción secundario.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 3

Distribución de usuarios según nivel de instrucción



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 4

Distribución de usuarios según ocupación

OCUPACIÓN	Total de encuestados	
	Nº	%
Empleado	5	2.08%
Trabajador Independiente	69	28.75%
Ama de Casa	110	45.83%
Estudiante	15	6.25%
Desempleado	41	17.08%
TOTAL	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía – HRHD

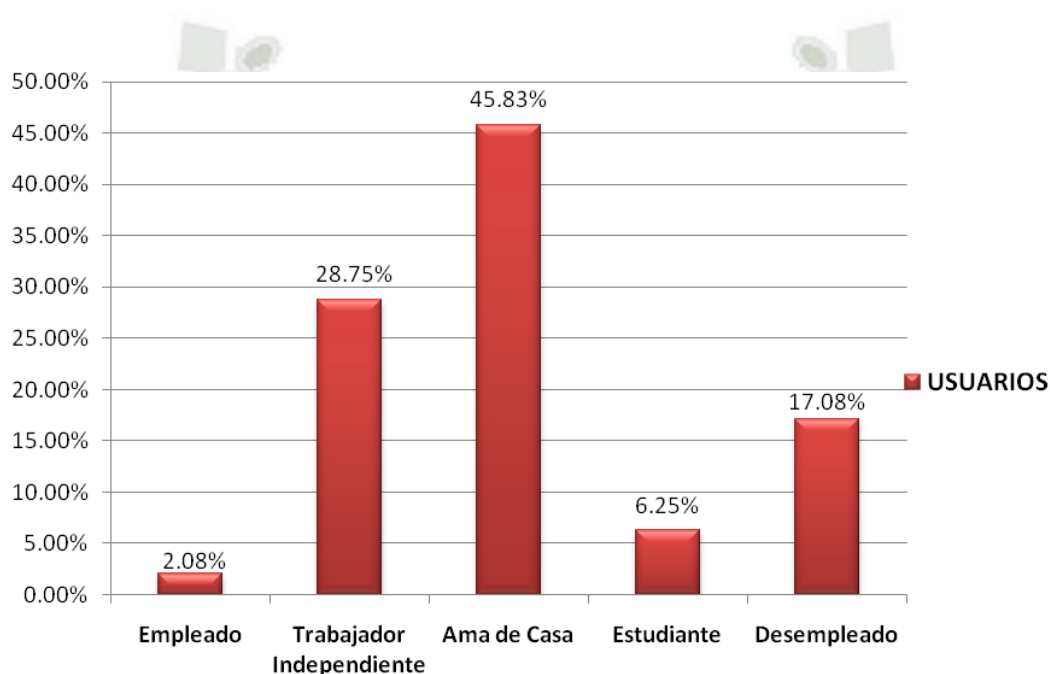
Se encontró que el 45.83% de entrevistados tienen como ocupación ama de casa.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 4

Distribución de usuarios según ocupación



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 5

Distribución de usuarios según lugar de procedencia

LUGAR DE PROCEDENCIA	Total de encuestados	
	Nº	%
Provincia de Arequipa	182	75.83%
Otras provincias de Arequipa	33	13.75%
Otros Departamentos del Perú	25	10.42%
TOTAL	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

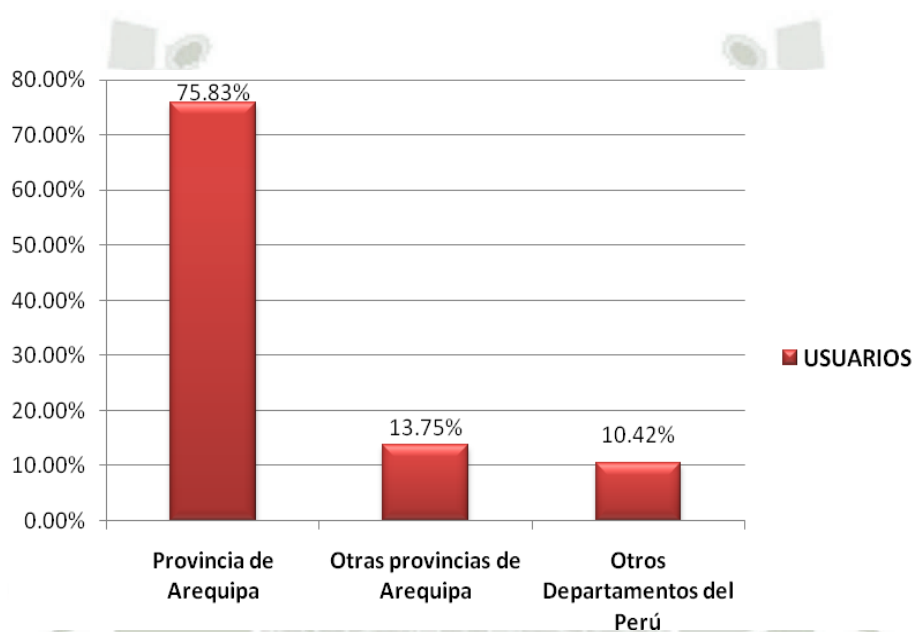
Se observa que el 75.83% de usuarios son de la provincia de Arequipa.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 5

Distribución de usuarios según lugar de procedencia



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 6

Distribución de usuarios según tipo de seguro

TIPO DE SEGURO	Total de encuestados	
	Nº	%
SIS	90	37.50%
Ninguno	149	62.08%
Otro	1	0.42%
TOTAL	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

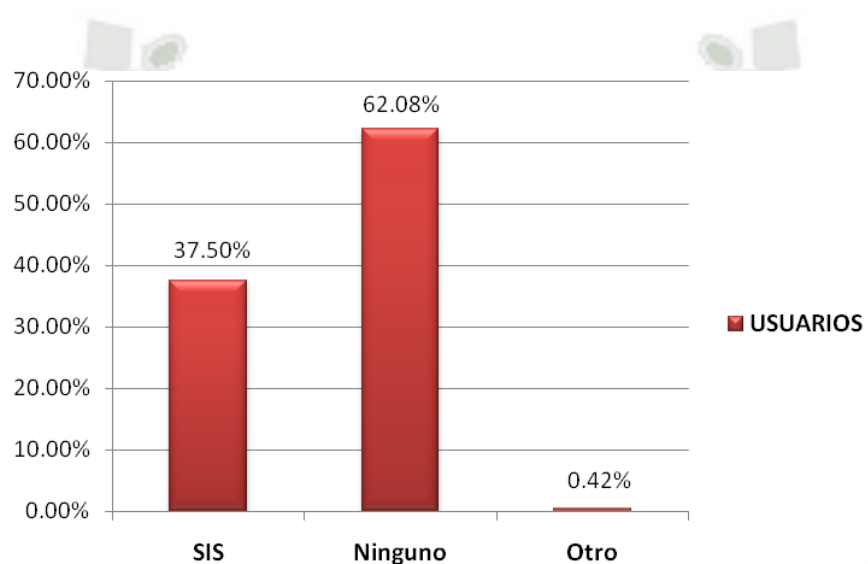
Se muestra que el 62,08% de usuarios no cuentan con ningún tipo de seguro.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 6

Distribución de usuarios según tipo de seguro



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 7

Distribución de encuestados según tipo de usuario

TIPO DE USUARIO	Total de encuestados	
	Nº	%
Nuevo	61	25.42%
Continuador	179	74.58%
TOTAL	240	100.00%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

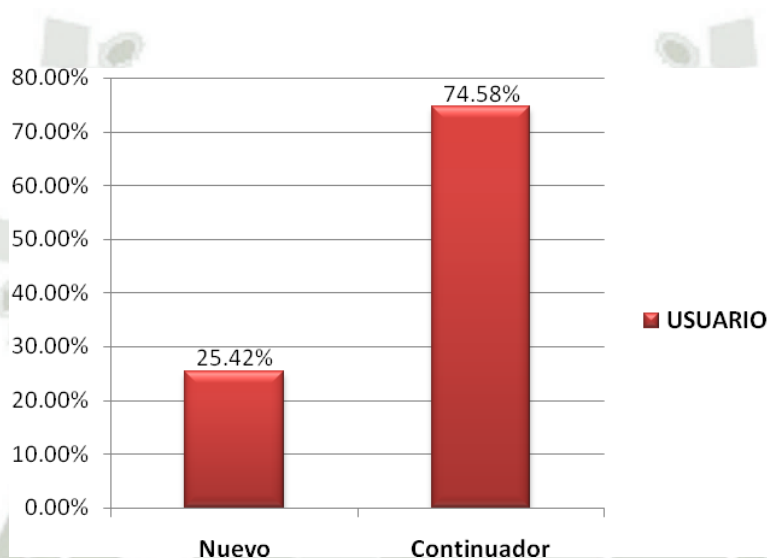
Se evidencia que de los encuestados el 74.58% son usuarios continuadores del servicio.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 7

Distribución de encuestados según tipo de usuario



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 8

**Percepción de la calidad de atención según la dimensión Fiabilidad,
Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado, Febrero 2013**

N°	ÍTEM	USUARIOS		
		EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
1	Información y orientación, clara y precisa de los trámites para la atención en consulta externa.	3.42	2.56	-0.86
2	Atención en el horario programado.	3.58	2.59	-0.99
3	Atención según orden de llegada.	3.59	2.78	-0.81
4	Disponibilidad de historia clínica en la consulta.	3.30	3.39	0.10
5	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.	3.41	3.54	0.13
FIABILIDAD		3.46	2.97	-0.49

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

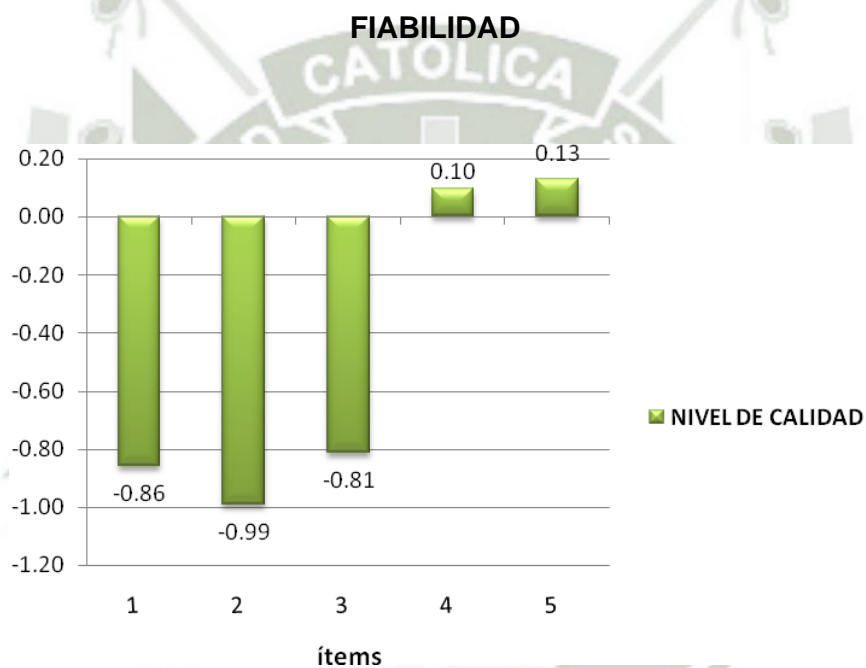
Se observa que el ítem cinco alcanzó una mayor puntuación en las percepciones (3.54), alcanzando un nivel de calidad de 0.13. En el promedio, la expectativa tiene una mayor valoración (3.46), frente a la percepción con 2.97, obteniendo un nivel de calidad de -0.49, por tanto al ser la expectativa mayor que la percepción, la dimensión de fiabilidad alcanza un nivel malo de calidad de atención de salud.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 8

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 9

**Percepción de la calidad de atención según la dimensión Capacidad de
Respuesta, Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado,
Febrero 2013**

N°	ÍTEM	USUARIOS		
		EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
6	Atención rápida en caja y modulo SIS.	3.56	3.03	-0.53
7	Atención rápida en laboratorio de análisis.	3.55	2.71	-0.84
8	Atención rápida en exámenes radiográficos.	3.68	2.88	-0.80
9	Atención rápida en farmacia.	3.20	3.27	0.06
CAPACIDAD DE RESPUESTA		3.50	2.97	-0.53

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

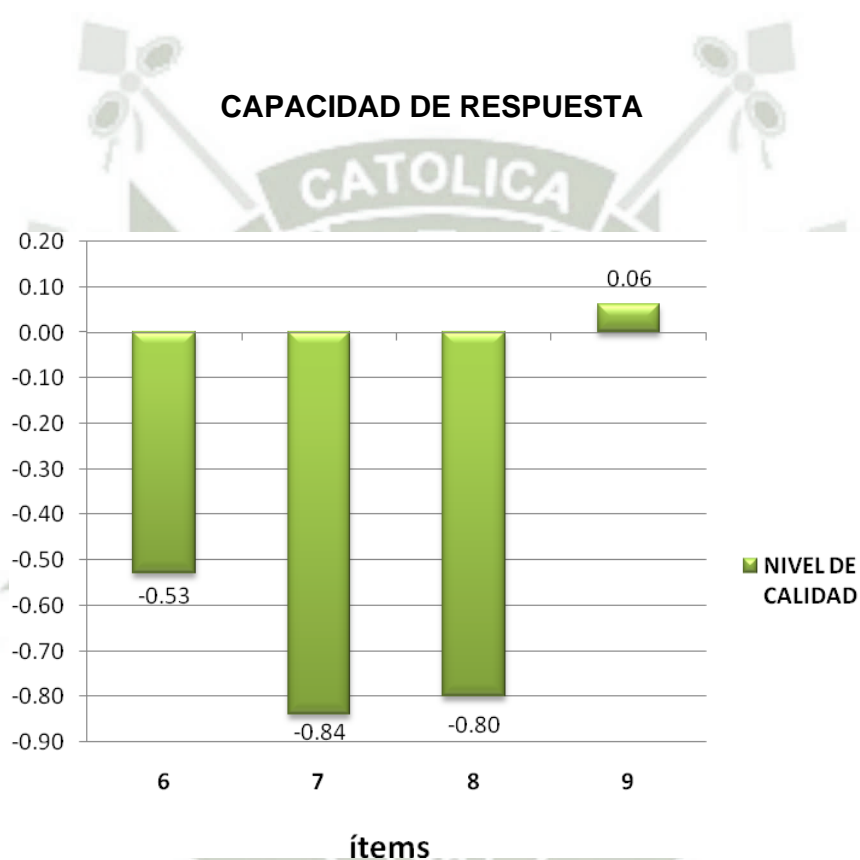
Se observa que el ítem de mayor puntuación en nivel de calidad, es el nueve, con 0.06. El promedio de la expectativa tiene una mayor valoración con una puntuación de 3.50, frente a la percepción con 2.97, obteniendo un nivel de calidad de -0.53, por tanto al ser la expectativa mayor que la percepción, la dimensión de capacidad de respuesta alcanza un nivel malo de calidad de atención de salud.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 9

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 10

**Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión
Seguridad, Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado,
Febrero 2013**

N°	ÍTEM	USUARIOS		
		EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
10	Respeto a la privacidad durante la atención.	3.52	3.59	0.07
11	Examen completo y minucioso.	3.70	3.62	-0.08
12	Tiempo para aclarar dudas sobre el problema de salud.	3.74	3.74	0.00
13	Confianza con el médico en la consulta.	3.58	3.70	0.12
SEGURIDAD		3,63	3,66	0,03

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

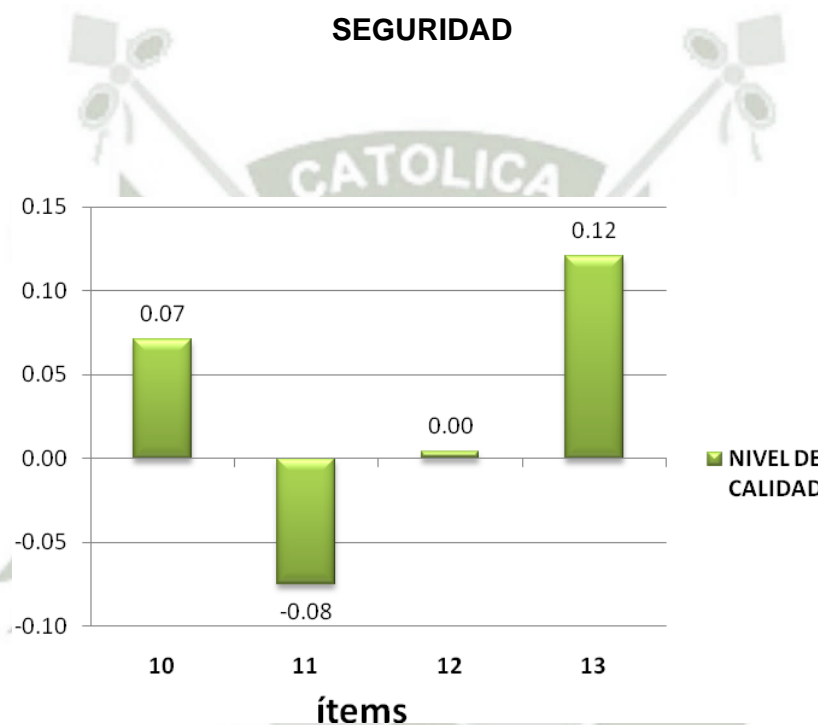
Se puede observar que el ítem once es el único en el que la expectativa es mayor a la percepción, se obtuvo un nivel de calidad de -0.08. El promedio de la percepción (3.66), tiene una mayor valoración frente a la expectativa, obteniendo un nivel de calidad de 0.03, por tanto al ser la percepción mayor que la expectativa, la dimensión de seguridad alcanza un nivel bueno de calidad de atención de salud.

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL**

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 10

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 11

**Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión
Empatía, Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado,
Febrero 2013**

N°	ÍTEM	USUARIOS		
		EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
14	Trato con amabilidad, respeto y paciencia.	3.46	3.61	0.15
15	Interés que muestra el médico para solucionar el problema.	3.43	3.50	0.07
16	Explicación clara y sencilla del problema de salud.	3.50	3.78	0.28
17	Explicación clara y sencilla del tratamiento: tipo, dosis y efectos adversos.	3.68	3.42	-0.26
18	Explicación clara y sencilla de procedimientos y análisis.	3.46	3.48	0.02
EMPATÍA		3.51	3.56	0.05

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

En los ítems catorce, quince, dieciséis y dieciocho las percepciones son mayores que las expectativas, logrando un nivel de calidad de atención bueno. El promedio de la percepción (3.56), tiene una mayor valoración frente a la expectativa, obteniendo un nivel de calidad de 0.05, por tanto al ser la percepción mayor que la expectativa, la dimensión de empatía alcanza un nivel bueno de calidad de atención de salud.

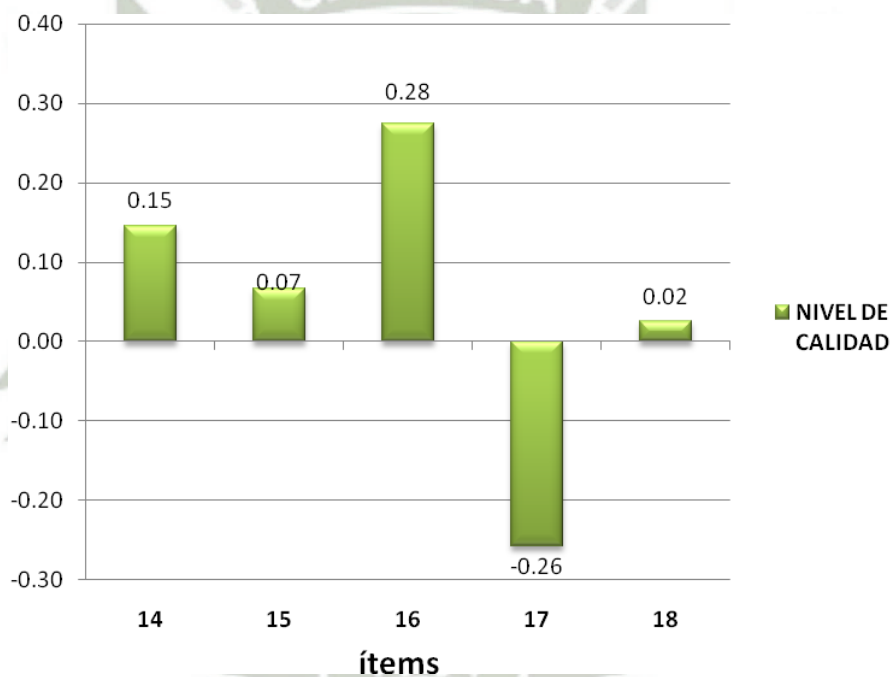
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 11

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión

EMPATÍA



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 12

**Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión
Aspectos Tangibles, Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio
Delgado, Febrero 2013**

N°	ITEM	USUARIOS		
		EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes.	3.06	3.13	0.06
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.	3.18	2.61	-0.57
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	3.27	3.23	-0.04
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	3.09	3.62	0.53
ASPECTOS TANGIBLES		3,15	3,15	0,00

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

En el ítem diecinueve y veintidós la puntuación de la percepción es mayor que la expectativa, obteniendo un nivel de calidad bueno. En el promedio de las expectativas y percepciones, al ser la expectativa igual que la percepción, alcanza un nivel de calidad de atención de salud modesto.

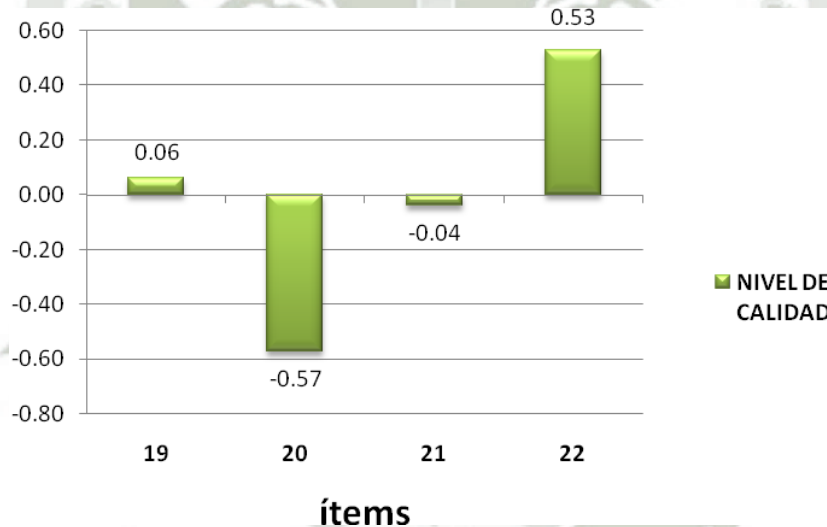
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 12

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión

ASPECTOS TANGIBLES



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla 13

**Percepción de la calidad de atención global según las dimensiones de
Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos
Tangibles, Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado,
Febrero 2013**

DIMENSIÓN	USUARIOS		
	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	NIVEL DE CALIDAD
Fiabilidad	3.47	2.96	-0.51
Capacidad de respuesta	3.51	2.94	-0.57
Seguridad	3.63	3.66	0.03
Empatía	3.51	3.56	0.05
Aspectos tangibles	3.15	3.15	0.00

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

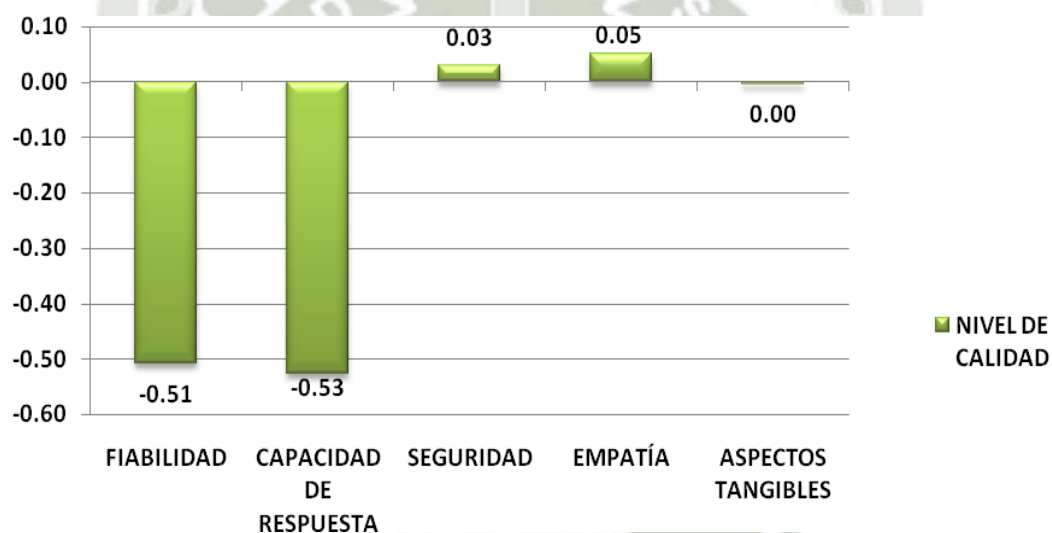
Se puede observar que en cuanto a las dimensiones de seguridad y empatía, la percepción es mayor que la expectativa. En las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, la puntuación de la expectativa es mayor que la de percepción y por último en la dimensión de aspectos tangibles la expectativa iguala la percepción.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 13

Percepción de la calidad de atención global según las dimensiones de
Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos
tangibles.



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Tabla 14

Dimensiones según Nivel de calidad de atención global, Servicio de
Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado, Febrero 2013

DIMENSIÓN	MALA CALIDAD		MODESTA CALIDAD		BUENA CALIDAD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	583	49%	373	31%	244	20%	1200	100%
Capacidad de Respuesta	343	36%	327	34%	118	12%	788	82%
Seguridad	280	29%	369	38%	311	32%	960	100%
Empatía	343	29%	452	38%	405	34%	1200	100%
Aspectos Tangibles	295	31%	351	37%	314	33%	960	100%

Fuente: Datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía - HRHD

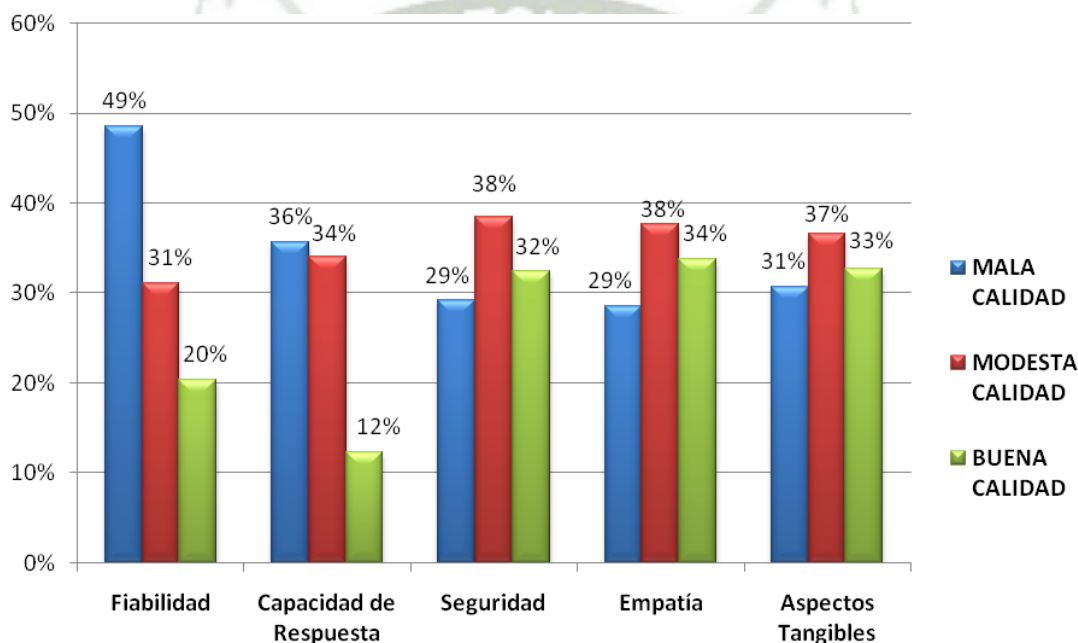
Se puede observar que en cuanto a las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles, se considera un nivel de calidad de atención modesto. En las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta se obtuvo un nivel de calidad de atención.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013

Gráfico 14

Dimensiones según Nivel de calidad de atención global, Servicio de
Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado, Febrero 2013



DIMENSIONES

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Tabla N° 15

**Calidad de atención global percibida por el usuario, Servicio de Cirugía –
Hospital Regional Honorio Delgado, Febrero 2013**

PERCEPCIÓN GLOBAL DE LA CALIDA DE ATENCION	
Buena Calidad	27.25%
Modesta Calidad	36.65%
Mala Calidad	36.10%
TOTAL:	100.00%

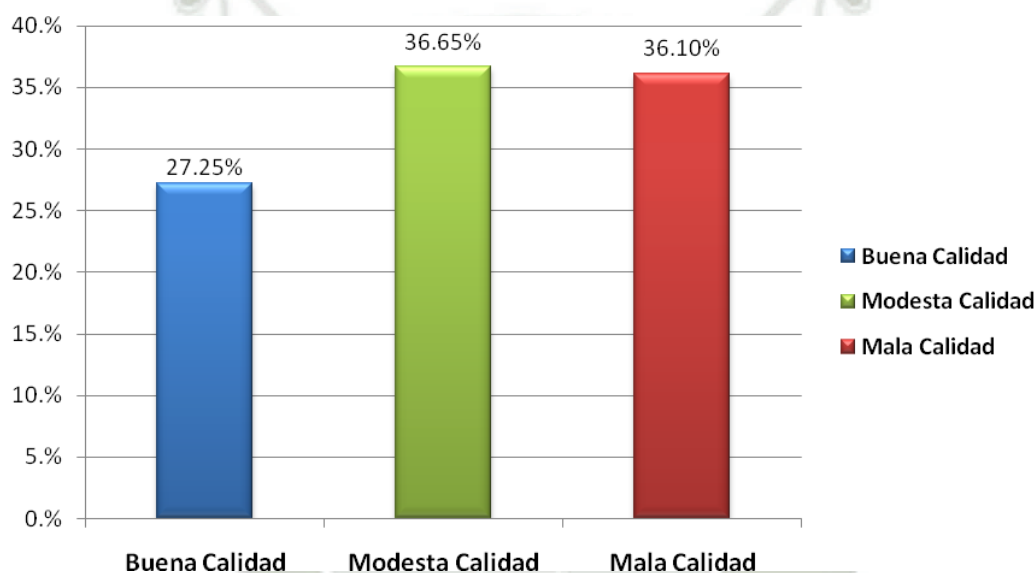
Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos en entrevista aplicada a usuarios de consultorios externos de cirugía – HRHD

Se observa la percepción de la calidad de atención global según promedios de Tabla 14, se reporta que el 36.65% perciben una calidad de atención modesta.

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013**

Gráfico 15

**Calidad de atención global según la expectativa y percepción del usuario,
Servicio de Cirugía – Hospital Regional Honorio Delgado, Febrero 2013**





CAPÍTULO III
DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, es un hospital de referencias, donde acuden pacientes de otros departamentos del País, con la esperanza de ser aliviados en sus dolencias.

Se realizó la presente investigación para determinar, cuál es la percepción de la calidad de atención, por los usuarios de consultorios externos de cirugía, en relación a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa – 2013.

Se calculó una muestra de 356 usuarios de mencionado hospital, se realizó dichas cantidad de encuestas, de las cuales 240 fueron validas para el estudio. Al realizar el análisis para la variable interviniente, “características demográficas, sociales y culturales, se encontró que del 100% de usuarios externos o acompañantes de menor de edad, que participaron en el estudio, el 62.92% fueron del sexo femenino, 21.67% de usuarios estaban entre las edades de 28 y 37 años, el 95.42% fueron usuarios del servicio, mientras que el resto (4.58%), fueron acompañantes de menor de edad, el 52.08% con nivel de instrucción secundario, 45.83% con ocupación ama de casa, 75.83 % son de la provincia de Arequipa, 62.08% no contaban con ningún tipo de seguro para la cobertura de su atención y 74.58% de usuarios eran continuadores en el servicio. El presente trabajo concuerda, con el presentado por **Cruz, Mary (2007)**, sobre percepción de los familiares de usuarios, sobre la atención de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, en su estudio descriptivo transversal nos informa que de los 44 familiares, el 68.2% fueron mujeres, en su mayoría amas de casa, las edades mas frecuentes oscilaban en el grupo etáreo de 26 a 40 años, el lugar de procedencia con mayor porcentaje fue el de la provincia de Arequipa con 81.8%. De igual forma concuerda con los resultados reportador por **ZEA, Shirley (Arequipa 2008)**, en su estudio realizado sobre percepción de la calidad de atención según características clínico-epidemiológicas del usuario en consultorios externos del Hospital Militar Regional, donde fueron analizados 298 pacientes, el grupo etáreo de 19 a 29 años fue el más frecuente (32.2%), el

70.1% correspondió al sexo femenino, 59.4% con nivel de instrucción secundaria, 33.9% como ocupación empleados y 31.9% Ama de casa. Así mismo **PEREZ, Carlos (Lima 2008)** en su trabajo sobre calidad de atención de la consulta externa de Medicina Interna del hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo, informa que el 76% de los encuestados fueron adultos, 100% tuvo algún grado de instrucción, 52.4% tienen trabajo remunerado, 92% no son asegurados.

Con respecto al nivel de calidad de atención percibida por los usuarios, la variable dependiente del estudio, se encontró en la dimensión de fiabilidad, la percepción de la calidad de atención alcanzado fue malo, este podría deberse a que los usuarios no obtuvieron informes ni orientación de los pasos a seguir en consulta externa, además de la consulta no se realizó en el horario programado y algunas oportunidades no se respeto el orden de llegada. En la dimensión de capacidad de respuesta, el nivel de calidad de atención percibido fue malo, podríamos atribuirlo a que los usuarios no se mostraron satisfechos en cuando al tiempo que demoró la atención en el área de laboratorio, exámenes radiológicos y caja. En la dimensión de Seguridad, la percepción de la calidad de atención fue buena, que se atribuiría a que los usuarios se sintieron en confianza con el médico, su privacidad fue respetada y se sentían seguros de que solucionarían su problema de salud. En la dimensión de empatía, la percepción de la calidad de atención alcanzada fue buena, que podría deberse a que los usuarios fueron tratados con amabilidad y respeto por otro lado les explicaron en forma breve y concisa sobre su problema de salud y los procedimientos a realizarse. Por último en la dimensión de aspectos tangibles la calidad de atención percibida fue modesto, que podría atribuirse a que los usuarios se sintieron cómodos en los ambientes del consultorio y sala de espera, además de la señalización que los ayudo a ubicarse en las instalaciones sobre todo a los usuarios nuevos, se debe mencionar que el nivel de calidad no fue bueno en esta dimensión, que podría explicarse con los usuarios que no fueron orientados ni informados por un personal ni se contó con el material necesario para su atención al momento de su consulta.

Siendo el nivel de calidad de atención global percibido por los usuarios, según las expectativas y percepciones, el 36.65% de usuarios refiere una modesta calidad de atención, el 36.10% refiere una mala calidad de atención y el

27.25% reporta una buena calidad de atención. En contraste con lo encontrado en el presente estudio se encuentra similitud en lo reportado por, **HUALLPA, Gelbert (Arequipa 2006)**, en su estudio sobre la calidad de atención de salud de los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, sobre algunos aspectos, mas no en la percepción global de la calidad de atención, siendo así el 52% de los usuarios tiene una percepción de calidad total buena, basada en un trato bueno, un grado limpieza adecuado, cierta comodidad de los ambientes, pero alrededor de la tercera parte declara que la calidad de equipos es mala, además que la atención se da con palabras sencillas, el trato del médico es explicativo y se tiene privacidad. En el trabajo presentado por **CRUZ, Mary (Arequipa 2007)**, sobre la percepción de los familiares de usuarios, sobre la atención de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, donde la percepción de los usuarios respecto a condiciones materiales, el 100% de los entrevistados la refirió como mala, por considerarla insegura, además de no contar con comodidades para los familiares como sala de espera; con respecto al trato se encontró que el 59.1% refería un trato como no amable, la mayoría de usuarios coincidió en que la información sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico fue mala; en la evaluación global se obtuvo como resultado una percepción mala, contrario a nuestros resultados. Según lo reportado por **ZEA, Shirley (Arequipa 2008)**, en su estudio realizado sobre percepción de la calidad de atención según características clínico-epidemiológicas del usuario en consultorios externos del Hospital Militar Regional, informa que el servicio recibido fue calificado como regular y bueno en casi la totalidad de sus casos. Así mismo **ANDIA, Carla (Espinar 2002)** en su estudio sobre Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I, reporta que el 82% de los usuarios esta satisfecho con una satisfacción del 1 al 5 de 3.68, pero en concordancia con el presente estudio las dimensiones de calidad que mas influyen en la satisfacción son la confianza en que recuperará su salud, la calidad del personal de salud, relaciones interpersonales, se añaden además la accesibilidad al hospital y la calidad de los medicamentos que son parte del estudio de ANDIA. Contrario al presente estudio **PEREZ, Carlos (Lima 2008)** en su trabajo sobre calidad de atención de la consulta externa de Medicina Interna del hospital Nacional Dos de Mayo,

desde la percepción del usuario externo, reporta que en la calidad de servicio global el 72.8% de usuarios estuvo le a moderadamente insatisfecho, siendo la dimensión con mayor porcentaje fue la de respuesta rápida, la dimensión con nivel de satisfacción mas amplio fue la de elementos tangibles. De igual forma contrario al presente estudio, **LUJAN, Jesús (Lima 2011)** en su estudio sobre nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de la Salud del Niño, sus resultados muestran que el 90.2% se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97% y la dimensión mas valorada fue la de respuesta rápida con 60.4%.





CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determino que la mayor parte de la muestra son personas jóvenes, de sexo femenino, en su mayoría amas de casa y con secundaria como nivel de instrucción, la mayor parte son de la provincia de Arequipa y en su mayoría no cuentan con ningún tipo de seguro.

SEGUNDA

Se determinó, que la calidad de atención percibida por los usuarios de consultorios externos de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza fue en la dimensión de fiabilidad: mala; capacidad de respuesta: mala; Seguridad: buena; empatía: buena; aspectos tangibles: modesta.

RECOMENDACIONES

Al Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, que en base a los resultados obtenidos y los recursos existentes tomen en cuenta algunas recomendaciones como oportunidades de mejora:

PRIMERA

Que las autoridades encargadas, promuevan un plan de capacitación basado en la calidad de atención, con el fin de sensibilizar y motivar al personal de salud y administrativo a realizar acciones dirigidas a políticas de calidad.

SEGUNDA

Sería conveniente, que en el hospital exista personal capacitado para realizar una evaluación de los procedimientos internos y externos, con el fin de desarrollar ciclos de mejora continua en la implementación del trabajo en calidad.

TERCERA

Que las autoridades pertinentes, elaboren un plan de capacitación del personal encargado de informes y orientación sobre trámite a seguir para la consulta externa, así mismo del personal del área de laboratorio y exámenes radiológicos con el fin de brindar una adecuada calidad de atención.

CUARTA

Propiciar el recojo continuo de las percepciones del usuario, implementando un buzón de sugerencias, recogiendo quejas e incluso posibles soluciones.

QUINTA

Realizar estudios de investigación del servicio de calidad de salud, desde la perspectiva del usuario interno.

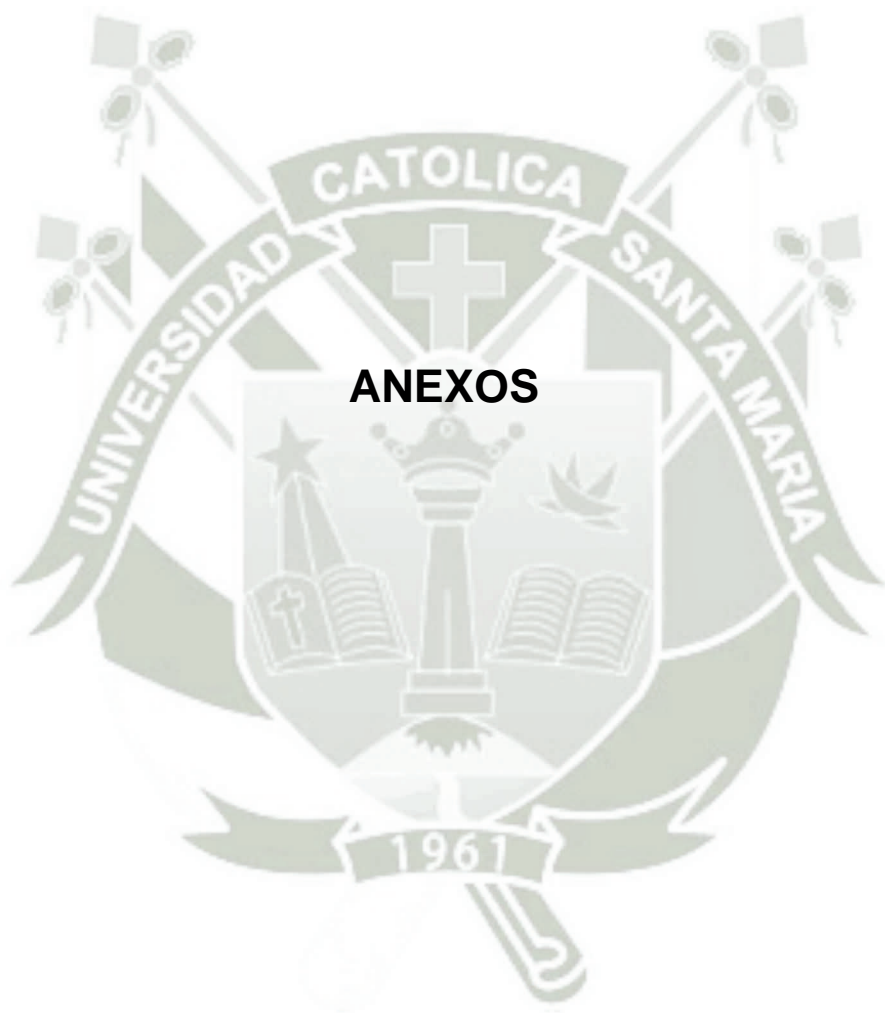
BIBLIOGRAFÍA

1. LEONARD B, PARSURAMAN A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.
2. VALLS W. Modelo Resortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa. Gestipolis [en línea]URL disponible en:

www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar1/modresortqual.htm
3. DEMING, EDWARDS. Calidad, productividad y competitividad. Madrid, 1989.
4. STONER J, FREEMAN E, GILBERT D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.
5. MINSA, Documento Técnico N° 519-2006,
6. DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
7. LUJÁN DONAYRE, JESÚS Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño, Lima – Perú 2011.
8. Administración Hospitalaria, Indicadores y Estándares de calidad de la atención médica, Cap. 34, F. Pardo T., R, Galán M.; MALAGÓN-LONDOÑO, GALAN Ricardo y PONTON Gabriel, 3ª Ed. Editorial Medica Internacional, Colombia 2008.
9. GOMEZ S. JOSE Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Regional Mayor Odontólogo PNP – Julio Pinto Manrique, Arequipa- 2008.
10. BOBADILLA MARCELO, CARMEN Opinión del Familiar sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el Servicio de

- Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins EsSalud, Lima, 2008.
11. ANDRADE OLAZO, VÍCTOR y cols, "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 – MINSA", Cusco, 2000.
 12. SERVQUAL, PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML. SERVQUAL a Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Spring.
 13. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm
 14. TESIS: Calidad de atención en la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo – Lima 2008 Disponible en:
http://knol.google.com/k/calidad-de-atención-en-la-consulta-externa-de-medicinainterna-del-hospital#Calidad_en_Salud
 15. <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
 16. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo. aprobada por Resolución Ministerial 527-2011. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
 17. Organización Mundial de la Salud. (2003), Informe sobre la salud en el mundo: forjemos el futuro. Ginebra: OMS.
 18. DONABEDIAN, Avedis. Evaluación de la calidad de la atención médica.
 19. Publicación científica No 534. Organización Panamericana de la Salud. 1992.
 20. DONABEDIAN, A. "Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos". Preparado por A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires, mayo 1993.
 21. <http://www.gerenciasalud.com/calidadsalud.htm>

22. [sisbib. unmsm. edu. pe/bVrevistas/situa2004_n23/satisfacción.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/situa2004_n23/satisfacción.htm)
23. http://biblioteca.ucsm.edu.pe/bibl_virt/login.php
24. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Disponible en: www.scielo.org.pe/..v23n2ao2.pdf
25. LUJÁN DONAYRE, Jesús, Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño, Lima 2011.
26. CRUZ CAHUANA, Mary, Percepción de los familiares de usuarios, sobre la atención de la unidad de cuidados intensivos, del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2007.
27. HUALLPA FERNANDEZ, Gelbert, Opinión sobre la calidad de atención de salud de los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2006.
28. ZEA SANCHEZ., Shirley, Percepción de la calidad de atención según características clínico-epidemiológicas del usuario en consultorios externos del Hospital Militar Regional Arequipa, Octubre-Noviembre 2008.
29. Informe del nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo en hospitalización, Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Abril-Junio 2006.
30. CASTILLEJO NIEVES, Ana, Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en centro quirúrgico en el Hospital de apoyo Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2009.





Anexo 1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PROGRAMA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2013”

Proyecto de Tesis para Optar el Título
Profesional de Médico Cirujano
Presentado por:
Shirley Ivonne Ramos Cooper

AREQUIPA - PERÚ

2013

I. PREÁMBULO

En la actualidad, el tema de calidad, ha tenido mucho auge en nuestro medio y los servicios de salud no escapan a esta influencia, sin embargo muchos son los factores que inciden en el hecho de que la calidad de los servicios de salud se haya convertido, en una exigencia por parte de los usuarios y en una prioridad para las instituciones prestadoras de servicio, con el fin de brindar un servicio de calidad. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores priorizan al usuario, ofrecen servicios que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades en relación a otros aspectos de la calidad.

Hoy en día, se considera que la calidad de atención de salud, es un concepto medible con objetividad, evaluable continuamente que lleva a un mejoramiento constante de la calidad. Si los servicios tienen alta calidad, podrán satisfacer adecuadamente las necesidades de salud, ésto implica además, dar un trato digno a usuarios y sus familiares, contribuyendo a la mejora permanente de la calidad técnica de la atención.

La atención en el área de consultorios externos, no sólo del servicio de cirugía, sino de las diferentes especialidades, requiere de una acción coordinada, eficiente, rápida y con calidad frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial con respuestas diferentes del personal de salud de acuerdo a la capacidad de respuesta frente a cada circunstancia, a la seguridad de sus conocimientos y actitudes por parte de médicos y sin dejar atrás la empatía de cada uno de los trabajadores de la salud; todos estos aspectos influyen directamente, en la percepción de la calidad de atención de los usuarios de este servicio.

Aun en el sistema hospitalario, es poca la información sistematizada de la opinión pública, del funcionamiento y desempeño de los servicios de salud.

Vivimos en un medio cambiante y competitivo, donde cada vez los usuarios exigen más para obtener un buen servicio de salud, es por eso que surge la necesidad de realizar estudios que permitan evaluar constantemente como es percibida la calidad por los usuarios externos y cuales son sus expectativas respecto del servicio.

Bajo esta perspectiva y ante esta situación, se considera importante la realización de éste estudio ya que busca establecer la percepción que tiene el usuario externo, de la calidad de atención de salud del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y así de ésta manera implementar acciones correctivas y de mejora en los servicios de salud, que contribuirán en el desarrollo de la organización. Una institución de salud que esté interesada en tener más oportunidades de mejora para garantizar la efectividad de la atención sanitaria y eficiencia de su gestión, debe conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2013.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Área del Conocimiento

Área General : Ciencias de la Salud

Área Específica : Medicina Humana

Especialidad : Salud Pública

Línea o Tópico : Percepción de calidad

1.2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADOR	SUB-INDICADOR	VALOR	ESCALA
INTERVINIENTE características demográficas, sociales y culturales	Condición del entrevistado	Recibe o Acompaña la atención	Usuario	Nominal
			Acompañante de usuario menor de edad	
	Edad	Referencia según años cumplidos	años	De razón
	Sexo	Según caracteres sexuales secundarios	Masculino	Nominal
			Femenino	
	Nivel de instrucción	Grado de estudios alcanzado	Analfabeto	Nominal
			Primaria	
			Secundaria	
			Superior Técnico	
	Ocupación	Labor que realiza	Superior Universitario	Nominal
Empleado				
Trabajador Independiente				
Ama de casa				
			Estudiante	
			Desempleado	

	Procedencia	Lugar donde habitualmente vive	Provincia de Arequipa	Nominal
			Otras provincias de Arequipa	
			Otros Departamentos del Perú	
	Tipo de Seguro	Tipo de financiador de su atención	SIS	Nominal
			Ninguno	
			Otro	
	Tipo de Usuario	Según frecuencia de uso	Nuevo	Nominal
			Continuador	
	VARIABLE	INDICADOR	SUB-INDICADOR	VALOR
DEPENDIENTE Percepción de la calidad	De Fiabilidad	Según habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa.	Buena Fiabilidad	Ordinal
			Modesta Fiabilidad	
			Mala Fiabilidad	
	De Capacidad de Respuesta	Según disposición y voluntad del personal de servir de proveer un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable.	Buena Capacidad	Ordinal
			Modesta Capacidad	
			Mala Capacidad	
	De Seguridad	Según credibilidad, que inspire confianza.	Buena Seguridad	Ordinal
			Modesta Seguridad	
			Mala Seguridad	
	De Empatía	Según atención individualizada y esmerada.	Buena Empatía	Ordinal
			Modesta Empatía	
			Mala Empatía	
	De Aspectos Tangibles	Según apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos.	Buena Calidad	Ordinal
			Modesta calidad	
			Mala Calidad	

1.2.3. Interrogantes Básicas

- a. ¿Cuáles son las características demográficas, sociales y culturales que poseen los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa - 2013?
- b. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención, que tienen los usuarios de consultorios externos de cirugía, en relación a los indicadores de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa - 2013?

1.2.4. Tipo de Investigación

El presente trabajo corresponde a una investigación de *Campo*, porque los datos serán adquiridos a través de encuestas al usuario realizadas en los consultorios externos cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

1.2.5. Diseño de Investigación

Descriptivo ya que describirá la percepción de la calidad de atención de salud por usuarios externos y *Transversal*, porque los datos serán tomados en un solo momento.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza se atiende a un importante número de personas de diferentes grupos etarios, quienes portan afecciones que necesitan de un tratamiento ya sea médico o quirúrgico, pero de forma oportuna, estos pacientes acuden a sus consultas acompañados de familiares y/o amistades, quienes son atendidos por profesionales de la salud como médicos,

personal de enfermería y técnicos de enfermería, dicho servicio enmarca un sin número de acciones, actitudes y técnicas que repercuten en el bienestar del paciente y el de su entorno, pero no solo en el aspecto terapéutico sino también humano, además este hecho trasciende en la sociedad.

Originalidad. La mayoría de los estudios referidos a la percepción de la calidad, lo hacen con un enfoque de atención en general, el presente estudio se realiza en usuarios del servicio de cirugía, quienes muchos de estos pacientes necesitan una intervención quirúrgica, como tratamiento definitivo de su enfermedad; además de utilizar, la encuesta SERVQUAL modificada, para conocerla percepción de calidad del usuario externo, siendo ésta una encuesta validada internacionalmente por lo cual es original.

Importancia del estudio: Resulta muy importante esta investigación, porque permitirá conocer la percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía, además de conocer sus características demográficas, sociales y culturales.

Viabilidad del estudio: Se trata de un estudio que aplicará encuestas a los usuarios, además de información en base a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos.

Factible: Este estudio es factible de ser realizado, ya que contamos con los recursos necesarios y tiempo para realizarlo, además del fácil acceso a la población objetivo.

Trascendencia del estudio: Los resultados obtenidos podrán servir para implementar acciones correctivas y de mejora en la atención de de salud de estos usuarios, así mismo, promover el mejoramiento continuo de la calidad en los establecimientos de salud, basados en la percepción del usuario externo.

Importancia académica y profesional: Por la conveniencia de la investigadora y la concordancia del tema con las políticas de investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Santa María.

III. MARCO CONCEPTUAL

1. CONCEPTO DE CALIDAD:

Calidad es un término utilizado en una amplia variedad de formas, no existe una definición clara: desde el punto de vista del “Comprador”, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del “Productor”, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra calidad proviene del latín *qualitas*, *-atis* y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo mejor, igual, pero, etc.

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se han definido como “que tan adecuado es para el uso”⁽¹⁾; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- ❖ HARRINGTON en 1989 y ZEITHMAL en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones.⁽²⁾
- ❖ ESPESO y HARRVEY en 1994 definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente.⁽²⁾

- ❖ EDUARD W. DEMING, establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.⁽³⁾
- ❖ STONER et al en 1996 describen que el término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. El concepto de “calidad”, como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.⁽⁴⁾
- ❖ MANTILLA, J. en el 2005, sostiene: “La calidad no es un valor agregado, es un DERECHO del paciente. Los prestadores debemos darla y los pacientes recibirlas. Es lo justo”.⁽⁷⁾
- ❖ Según la OMS: un Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud.⁽¹⁸⁾

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que nace la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes.⁽¹⁾

Se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de

acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención ⁽²⁾

2. CALIDAD EN SALUD:

Es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años saludables y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados.⁽⁸⁾

Es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo a los valores morales imperantes. Según A. Donabedian, la calidad de la atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas, en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. La calidad en salud presenta tres dimensiones: estructura, proceso y resultados.⁽⁶⁾

2.1. Dimensiones de la calidad:

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por A. Donabedian sigue siendo pese a su generalidad la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.⁽⁶⁾

La comprensión y manejo de tales dimensiones puede expresarse de la siguiente manera:

a. Dimensión Humana: Referida al aspecto humanístico de la atención y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales como persona.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, ó por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad y empatía, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos, que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.

b. Dimensión Técnico-Científica: Referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización ni repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los

procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

c. Dimensión del Entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:⁽¹⁸⁾

- ❖ Alto nivel de excelencia profesional.
- ❖ Uso eficiente de los recursos.
- ❖ Mínimo de riesgos para el paciente.
- ❖ Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- ❖ Impacto final en la salud.

Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general.

La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la

participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director.

2.2. Atributos de la Calidad de Atención en Salud

Para poder evaluar la calidad de atención es importante, asimismo, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud; se han identificado las cualidades que se definen a continuación: ⁽⁸⁾

- a. **Oportunidad:** Corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y la severidad de cada caso.
- b. **Continuidad:** Se refiere a la aplicación, en secuencia lógica, de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de la atención, bajo la responsabilidad de un equipo de salud.
- c. **Suficiencia e Integridad:** Provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de salud en forma integral, en sus aspectos de promoción, prevención, curación y rehabilitación.
- d. **Racionalidad Lógico-Científica:** Utilización del saber médico y la tecnología disponible para atender los problemas de salud, aplicando los criterios de los enfoques lógico y óptimo.
- e. **Efectividad:** Grado máximo de mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención disponible.
- f. **Eficiencia:** Es la capacidad de reducir al máximo los costos de la atención sin reducir significativamente el grado de mejoramiento de la salud.

- g. Optimización:** Balance entre los costos y los beneficios de la atención en salud.
- h. Aceptabilidad:** Es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los pacientes y sus familiares. Incluye aspectos relacionados a la accesibilidad, relación médico-paciente, amenidades y conformidad con los efectos y costos del tratamiento.
- i. Legitimidad:** Es la conformidad con los principios éticos valores, normas, regulaciones y leyes que rigen la comunidad.
- j. Equidad:** Es la conformidad con los principios que rigen la justa distribución del cuidado de la salud y sus beneficios entre todos los miembros de la población.

3. CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO⁽⁹⁾

La calidad percibida por el usuario abarca desde la mera percepción del trato recibido en el momento de la asistencia (que suele investigarse mediante encuestas post-hospitalización o atención por consulta ambulatoria), hasta abarcar todos los aspectos del proceso de atención: provisión de información, gestión administrativa, hospedaje, continuidad de los cuidados entre niveles de atención, etc.

La calidad percibida (en doble dimensión humana y administrativa) figura cada vez más como un factor que afecta y modula notablemente a la calidad técnica, tanto en términos del proceso como de los resultados.

La competencia técnica es el elemento que el usuario puede juzgar con menor facilidad. Los pacientes suelen evaluar a los profesionales de la salud por la cantidad de tiempo que les dedican y por su actitud en la atención antes que por sus habilidades técnicas, tienen más tendencia a recordar e informar, por ejemplo sobre la incomodidad.

- 3.1. Relaciones Interpersonales:** Indudablemente, es el factor más importante en la satisfacción del paciente y usuario de una institución de salud, es la relación medico paciente y persona paciente. Esta dimensión, junto con la precisión de la información que se proporcione y el grado en que se comprenda la misma, puede tener una influencia decisiva en la confianza de los pacientes en sus elecciones, en su satisfacción con los servicios y en la probabilidad de una nueva visita.
- 3.2. Accesibilidad:** juega un papel importante la percepción que tiene la persona del grado de cobertura de sus necesidades físicas y psicosociales, el conflicto surge al estar la asistencia centrada en la enfermedad, con un modelo de corte reduccionista, ante el que muchas veces el usuario no siente que se le atiende adecuadamente cuando algún aspecto de su dimensión psicosocial e incluso, espiritual, no se tienen en cuenta, por más calidad que se haya derrochado en el diagnóstico, el tratamiento o en la valoración y aplicación de cuidados, si los profesionales no prestan la debida atención a los aspectos que la persona cree importantes en ese momento, difícilmente identificará a ese servicio como accesible.
- 3.3. Tiempo de Espera,** que es el tiempo que transcurre hasta que el proceso de un paciente es atendido, resuelto. Esta es la dimensión que más directamente se ha relacionado en la bibliografía médica con la satisfacción final del paciente. se ha descrito dos dimensiones en el tiempo de espera, la real (objetiva) y la percibida (subjetiva) y parece que es ésta segunda la que se relaciona de una manera más directa con el grado de satisfacción. Esperar forma parte del proceso de cuidados y una sobreestimación en el paso real del tiempo para conducir a un mayor grado de insatisfacción. En el estudio de la psicología que rodea la experiencia dela espera se han observado varios principios que aumentan la percepción del tiempo esperado, sobre valorándolo: el tiempo inoculado, la ansiedad de esta, el estar solo o no saber cuanto tiempo mas resta por esperar.

Cuando el paciente es colocado en ambientes de largas esperas y pobres actitudes del personal, se llevará una pobre impresión que compartirá con todo aquel que quiere escucharlo.

- 3.4. Instalaciones:** En relación a la estructura física y la organización del servicio, no parece jugar un papel importante en la satisfacción global de la atención prestada. Una evaluación correcta de la estructura no asegura una buena atención de salud, sin embargo se puede prever un deterioro de la calidad, sino se cumple con los criterios mínimos exigidos en la planificación. Los usuarios externos evalúan el servicio desde el primer momento que solicita la atención médica y esperar encontrar en él, un ambiente agradable y acogedor a pesar de su gravedad.
- 3.5. Información y Seguridad:** Es el efecto, que la información tiene en la percepción de la calidad y como el ambiente en que transcurre este proceso y las técnicas que se emplean condicionan en gran medida su asimilación. Cuando una persona no se siente bien informada se magnifica su sensación de incertidumbre y aumenta su estrés psicológico.
- 3.6. Satisfacción General:** Cada uno de los aspectos del encuentro médico-paciente favorece o dificulta la sensación global de calidad del servicio recibido. Los pacientes acuden a su consulta externa, con numerosas expectativas en relación a diversos aspectos como son, el tiempo que tiene que esperar, la información que debe recibir, o trato que se le debe dar. Va ser el resumen de esas expectativas cubiertas o no, lo que determine su grado de satisfacción: cuanto tiempo pensaba que debía esperar y cuanto a esperado, que información pensaba que debía recibir y cual ha recibido, como se sentía que debía ser tratado, y como se le trató, etc. para valorar esta dimensión de la calidad se utilizan encuestas de satisfacción, que aunque sin explicar plenamente la realidad, sus resultados puedan orientar a la hora de detectar problemas y ofrecer posibles soluciones.

4. USUARIO O PACIENTE:

Es la persona que asiste a un servicio de salud; en el cual debe ser recibida, tratada, comprendida y aceptada.

4.1. Derechos del Usuario:

A continuación presentamos los derechos del usuario:⁽¹²⁾

- a. Acceso al tratamiento: se le deberá dar el acceso imparcial al tratamiento sin considerar su raza, creencia, sexo, origen.
- b. Respeto y Dignidad: cada usuario determina qué y cuando tiene una necesidad de atención. Él determina si es urgente o no.
- c. Privacidad y Confidencialidad: derecho a privacidad personal y de información.
- d. Seguridad Personal: esperar una seguridad razonable en la medida que las prácticas y las instalaciones lo permitan.
- e. Identidad: conocer la identidad y la posición profesional de los que le estén prestando servicios, así como trato personal e identificado.
- f. Información: obtener del responsable, información clara y en términos simples sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de su padecimiento.
- g. Comunicación: si el usuario no entiende el idioma del personal de salud, deberá tener acceso a un intérprete.
- h. Consentimiento: Participar, razonablemente informado, en las decisiones relacionadas con su tratamiento. Hasta donde sea posible, explicar clara y concisamente su condición y los procedimientos técnicos y riesgos. No deberá estar sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento voluntario y competente o el de su representante. Informar si hay alternativas médicas. Si

el usuario se niega a ser atendido, registrar la negativa y exoneración de responsabilidad.

- i. Consultas: Consultar con otros especialistas, bajo petición y a su cuenta.
- j. Denegación del tratamiento: El usuario podrá rehusar el tratamiento hasta donde se lo permita la Ley. Pero será responsable de sus acciones si rehúsa el tratamiento o si no sigue las instrucciones.

5. SATISFACCIÓN

En su ámbito más común, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de satisfacción para un individuo. En su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. La mayor o menor satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. ⁽¹¹⁾

Es un estado psicológico que resulta cuando la emoción que rodea a las expectativas confirmadas se empareja con los sentimientos previos del usuario, acerca de la experiencia del consumo. ⁽¹⁰⁾

5.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

La satisfacción está subordinada a numerosos factores, en los que se incluyen experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Todos estos elementos conformadores del servicio esperado condicionan que la

satisfacción sea diferente para diferentes personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:⁽¹²⁾

- ✓ El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- ✓ El lugar al cual acuda a recibir atención.
- ✓ El que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- ✓ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- ✓ El hecho de que el usuario regrese o no.
- ✓ El hecho de que el usuario recomiende o no los servicios a los demás.

El usuario generalmente evalúa el servicio global y no aspectos parciales de la prestación, y el resultado de ésta evaluación es el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad total es satisfacer las necesidades del usuario.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario constituyen el elemento de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. ⁽¹⁰⁾

El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. ⁽¹⁰⁾

6. CONSULTA EXTERNA EN CIRUGÍA EN EL HOSPITAL HONORIO DELGADO

Este servicio parece ser uno de los más consultados por los usuarios, en este establecimiento, debe añadirse a esto que es un hospital nivel III, un hospital de referencias de la región sur de nuestro país.

Dentro de los consultorios externos de Cirugía, encontramos los de Cirugía Varones y Cirugía Mujeres, que según las estadísticas este último es el que más demanda tiene; la consulta está a cargo del médico asistente encargado, el cual tiene a su cargo la atención del paciente, desde la evaluación, diagnóstico, tratamiento, debiendo ser en muchos casos un tratamiento quirúrgico el definitivo; además se realiza control postoperatorio, así como procedimientos de cirugía menor.

En el año 2012, se han atendido a 7260 usuarios, entre cirugía mujeres y varones, registrándose la mayor concurrencia de estos en el mes de Mayo con 472 pacientes en cirugía mujeres y 309 en cirugía varones; mientras que en el mes de Octubre se atendieron solo 177, de los cuales 110 fueron de cirugía mujeres y 67 de cirugía varones.

7. METODOLOGÍA SERVQUAL

En la búsqueda para desarrollar herramientas analíticas que midieran la calidad del servicio, surgió, en 1985, uno de los primeros trabajos en el tema, denominado SERVQUAL (Service Quality), desarrollado por los investigadores del área de marketing, los profesores Parasuraman, Berry y Zeithaml.⁽¹³⁾

El modelo SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los

resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa.

A través del análisis de la experiencia en el uso del servicio, las necesidades y expectativas de los clientes y la opinión de los proveedores se identificaron una serie de criterios que facilitasen un contexto general del servicio prestado, en base a unos indicadores medibles, centrándolos, en un principio en 10 criterios:

- a) Elementos tangibles: (ver definiciones operacionales).
- b) Fiabilidad:(ver definiciones operacionales).
- c) Rapidez: se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por periodos muy largos.
- d) Competencia: del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. El personal que acompaña al profesional debe conocer todas las indicaciones del servicio de manera de poder transmitirlos claramente al paciente y evitarle molestias y trámites innecesarios.
- e) Cortesía: expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.
- f) Credibilidad: es decir, honestidad del profesional que presta los servicios tanto en sus palabras como en sus actos.
- g) Seguridad: (ver definiciones operacionales).
- h) Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.
- i) Comunicación: se debe informar al paciente con un lenguaje que se entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.

j) Conocimiento del paciente: se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.

Más adelante encontraron que una serie de criterios estaban correlacionados y que podían englobarse dentro de criterios más amplios y optaron por realizar una nueva clasificación, quedando finalmente cinco dimensiones: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Seguridad.

La encuesta SERVQUAL consta de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para la empresa.

Dicho cuestionario se complementa con otra sección de preguntas que incluyen la más importante: la calificación general de la calidad del servicio en una escala que va del 1 al 10 (calidad muy pobre a calidad excelente).

8. DEFINICIONES OPERACIONALES

8.1. Características Demográficas, Sociales y Culturales:

Es la Variable Interviniente del estudio y se refiere a las características demográficas, sociales y culturales que presenta el usuario al momento de la entrevista. Incluye los siguientes indicadores:

- a. Nivel de instrucción:** definida de acuerdo con los estudios que realizó el usuario.
- **Sin instrucción o analfabeto:** si no ha recibido educación convencional, o no sabe leer ni escribir.
 - **Primaria:** si refiere haber cursado estudios de nivel primario ya sea completa o incompleta.
 - **Secundaria:** Si refiere haber cursado estudios de nivel secundario ya sea completa e incompleta.

- **Superior Técnico:** Si refiere haber cursado estudios en una institución superior no universitaria ya sea completa o incompleta.

- **Superior Universitaria:** si refiere haber cursado estudios en la Universidad, ya sea completa e incompleta.

b. Edad: definida como el tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento hasta la actualidad, se considerarán años cumplidos.

c. Sexo: definida de acuerdo con las características sexuales secundarias de cada usuario.

d. Ocupación: referido a la actividad económica productiva a la que se dedica el usuario.

e. Lugar de procedencia: Se refiere a la zona geográfica del Perú de donde procede el sujeto de estudio, en donde habitualmente vive.

F. Tipo de Seguro: tipo de financiador de la atención del usuario.

G. Tipo de Usuario: considerado según frecuencia de uso del usuario.

8.2. Percepción de la Calidad de Atención de Salud:

Es la variable dependiente del estudio y se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el usuario, referente a la calidad de atención recibida en los consultorios externos del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado. Según éste estudio de investigación la percepción de la calidad será evaluada en 5 niveles:

- ❖ Fiabilidad
- ❖ Capacidad de respuesta
- ❖ Seguridad
- ❖ Empatía
- ❖ Aspectos Tangibles

A continuación pasaremos a definir cada uno de los niveles:

- a. **Fiabilidad:** Es la capacidad del personal para cumplir con el servicio ofrecido de forma veraz y correcta. Estará constituida por los ítems del 1 al 5 de la encuesta y se registrarán mediante la escala de Likert.(anexo 01)
- b. **Capacidad de Respuesta:** definida como la disposición y la voluntad del personal de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Estará constituida por los ítems del 6 al 9 de la encuesta y se registrarán mediante la escala de Likert (anexo 1).
- c. **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Estará constituida por los ítems del 10 al 13 de la encuesta y se registrarán mediante la escala de Likert (anexo 1).
- d. **Empatía:** Es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de animo de otra persona, para entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece todo la organización a sus clientes. Estará constituida por los ítems del 14 al 18 de la encuesta y se registrarán mediante la escala de Likert (anexo 1).
- e. **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, estos están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza comodidad, métodos, procedimientos, instrucciones y productos de intermedio. Estará constituida por los ítems del 19 al 22

de la encuesta y se registrarán mediante la escala de Likert (anexo 1).

3. Glosario de Términos:

- **Acciones Correctivas:** Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.
- **Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- **Calidad de atención global:** se entiende así al promedio que resulta de la interrelación entre la estructura de los servicios, los procesos y los resultados obtenidos en función de la opinión del usuario.
- **Encuestador:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, el cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- **Establecimiento de Salud:** Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
- **Estructura,** corresponde a los recursos humanos y materiales que tiene el establecimiento de salud para brindar atención al usuario en respuesta a sus necesidades.
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

- **Gestión de la calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud:** Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.
- **Instalaciones físicas,** se refiere a la estructura física del establecimiento e incluye la limpieza, orden ventilación, iluminación limpieza de servicios higiénicos, señalización, etc.
- **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.
- **Oportunidad de Mejora:** Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.
- **Percepción del Usuario:** Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- **Personal de salud,** se refiere a los trabajadores sean estos médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, etc. que laboran en una institución de salud.
- **Proceso,** es el conjunto de actividades interrelacionadas que conducen a un resultado útil para el usuario.

- **Resultado**, se refiere al resultado final que se obtiene para el paciente en términos de cambios en el estado de la salud.
- **Tiempo de espera**, es el periodo en minutos en el que el paciente espera ser atendido en las diferentes áreas: caja, admisión, farmacia entre otros.
- **Trato**, se refiere a la relación que se establece entre el usuario y personal de salud y que se basa en la habilidad, respeto y confianza.
- **Usuario Externo**: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

IV. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1. EN EL ÁMBITO LOCAL

❖ **Autor**: CRUZ CAHUANA, Mary Celina.

Título: Percepción de los familiares de usuarios, sobre la atención de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2007.

Resumen: La investigación es un estudio de campo, descriptivo, transversal. Se utilizó una entrevista estructurada para la variable independiente, la percepción de los familiares. La población estuvo conformada por 44 familiares de los pacientes hospitalizados en la UCI, durante los meses de Diciembre, Enero y Febrero. La mayoría de familiares estaban dentro el intervalo de edad de 26 a 40 años, predominando el sexo femenino, 72.7% tuvo un grado de parentesco de primer grado, 27.3% de segundo grado, 81.8% eran de la provincia de Arequipa; 36.3 fueron amas de casa. La percepción respecto a condiciones materiales en el 100% fue mala, en relación al funcionamiento la percepción, el 50% refirió que los proveedores no muestran trabajo en equipo,

con respecto al trato 54.4% refirió un trato vertical y el 59.1% como no amable, en cuanto a la calidad de información sobre diagnóstico tratamiento y pronóstico, fue mala. En una evaluación global se obtuvo como resultado una percepción mala de los familiares de los usuarios de la UCI sobre la atención en esta unidad.

❖ **Autor:** HUALLPA FERNANDEZ, Gelbert.

Título: Opinión sobre la calidad de atención de salud de los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2006

Resumen: Ésta investigación, tuvo como fin llegar a conocer la calidad de la atención que, a criterio de los pacientes merecía la atención brindada en el servicio de Pediatría del HRHD de Arequipa, la técnica que utilizaron fue la entrevista estructurada e individual. Sus objetivos: Determinar las dimensiones de la calidad de la Atención de Salud, se consideró como indicadores a la estructura, el proceso y los resultados. En cuanto a los resultados han considerado la evaluación de la calidad total de la percepción del usuario, correspondiente a estructura del local, proceso de la atención y resultado, para tal efecto utilizaron un puntaje total entre 1 a 20 puntos, dando lugar a la siguiente escala empírica: percepción de calidad mala con puntaje entre 1 a 10, puntaje entre 11 a 14 para la percepción de calidad regular y puntaje entre 15 a 20 para la percepción en calidad buena. Según esta escala el 52% de los usuarios tienen una percepción de calidad total buena. Conclusiones, más del 50% opinó que la calidad de atención es buena, concluyeron además que la calidad de atención de Salud recibida, es adecuada basada en un trato bueno, un grado de limpieza adecuado, cierta comodidad de los ambientes, se cuenta con profesionales y

herramientas en más de lo regular, pero alrededor de la tercera parte declaran que la calidad de equipos es mala; la preferencia de venir al centro esta dada por el SIS, la atención se da con palabras sencillas, el trato del médico es explicativo, la atención en recepción es buena, en cuanto al costo es barato y se tiene privacidad.

❖ **Autor:** ZEA SANCHEZ, Shirley.

Titulo: Percepción de la calidad de atención según características clínico-epidemiológicas del usuario en consultorios externos del Hospital Militar Regional Arequipa Octubre-Noviembre 2008.

Resumen: Se realizo un estudio descriptivo, transversal y prospectivo, por muestreo aleatorio simple, utilizando como instrumento la encuesta. Esta se aplicó a 298 pacientes que acudieron por consultorios externos. Fueron analizados las expectativas y percepciones sobre la calidad de atención según las características clínico-epidemiológicas de los usuarios. El grupo etáreo de 19 a 39 años fue el más frecuente (63.1%). En cuanto al género se observó que el 70.3% correspondió al femenino. Para las expectativas y percepciones en total, según las características clínico-epidemiológicas encontramos que los valores para la media fueron siempre mayores para las percepciones. El servicio recibido fue calificado por nuestros encuestados como Regular y Bueno en casi la totalidad de los casos. Los cuartiles uno, dos y tres mostraron una tendencia decreciente de casos al considerar expectativas y percepciones totales. Las características clínicas, sistema comprometido, tiempo de enfermedad y tipo de dolencia mostraron una diferencia de medias positiva entre las expectativas y percepciones totales, siendo más notable entre los encuestados que tenían al sistema nervioso comprometido. La calidad de atención total para las expectativas mostró un promedio de 36,05

puntos y para la percepción de 57,15 puntos con medianas de 37 y 58 puntos respectivamente lo que demuestra la calidad de atención en el centro de estudio.

2. EN EL ÁMBITO NACIONAL

❖ **Autor:** ANDÍA ROMERO, Carla.

Título: Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar, Abril 2002.⁽¹⁴⁾

Resumen: Este estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital I Espinar acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas y su opinión con respecto a la atención que brindan en el establecimiento. Se cuantificó la satisfacción con la escala de Likert, respondieron un cuestionario validado, 91 usuarios mayores de 12 años de los servicios de consulta externa. El nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5 es 3.68, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 82%. Las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global y en la percepción de la calidad son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, relaciones interpersonales y la calidad de los medicamentos, dimensiones hacia las que se debería canalizar recursos para elevar la satisfacción del usuario. Se han identificado los elementos con los que los usuarios están menos satisfechos, estos son el tiempo de espera para la consulta (2.68); el tiempo de espera para la atención en tópico(3.00); el obtener cita(3.30),la calidad de los medicamentos (2.99); el tiempo que demoran los resultados de laboratorio (3.21) y la percepción del monto que aportan por su seguro (2.81) son aspectos específicos que no cumplen con las expectativas del usuario por lo que se sugiere a la institución tomar las medidas correctivas y educativas pertinentes.

❖ **Autor:** PÉREZ PÉREZ, Carlos.

Título: Calidad de atención en la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo – Lima2008. ⁽¹⁵⁾

Resumen: Éste estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio a través del grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la consulta externa de medicina interna Hospital Nacional Dos de Mayo, 2008. Un estudio de corte transversal. Se realizó en los meses de Enero y Febrero del 2008, siendo la muestra 250 usuarios externos. Utilizaron la encuesta SERVQUAL modificada con 18 ítems, que evalúa 5 dimensiones de la calidad de servicio. Sus resultados muestran que 76% de los encuestados fueron adultos, 52% fueron mujeres, 100% de la muestra tuvo algún grado de instrucción, 52.4% tiene trabajo remunerado, 98% vive en la zona urbana y urbana marginal, 92% de los encuestados no son asegurados, así mismo el nivel socioeconómico es en mayor porcentaje bajo (64.8%). Dentro de la calidad de servicio global se aprecia que 72.8 % de usuarios tuvieron una insatisfacción leve-moderada. Observamos que la dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción es la de respuesta rápida, la dimensión con nivel de satisfacción amplia es la de elementos tangibles, la dimensión con mayor importancia para los usuarios es de respuesta rápida.

❖ **Autor:** LUJÁN DONAYRE, Jesús.

Título: Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2011. ⁽⁷⁾

Resumen: El objetivo de éste trabajo fue determinar, los niveles de satisfacción de los usuarios externos, respecto de la

calidad de servicio de la unidad de cuidados intensivos. Seleccionaron una muestra, probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes críticos hospitalizados en el servicio. El método que utilizaron para el desarrollo del proyecto fue descriptivo, correlacional. Utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL de “calidad de servicio” que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Sus resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción global que en los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción del 90.2%. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% (satisfacción y satisfacción amplia).

3. EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

❖ **Autor:** T. RAMÍREZ- SÁNCHEZ.

Título: Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, México 1998. ⁽¹⁶⁾

Resumen: El objetivo de este estudio 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. 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. Resultados, se encontró 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 que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). 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%). Conclusiones. 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.

V. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar, la percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2013.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.2.1 Determinar, cuáles son las características demográficas, sociales y culturales que poseen los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2013.

5.2.2 Determinar, cuál es la percepción de la calidad de atención, que tienen los usuarios de consultorios externos de cirugía, en relación a los indicadores de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa – 2013.

VI. HIPÓTESIS

No corresponde debido a que es un estudio descriptivo.

VII. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

- 1.1. Método o Técnica:** en la presente investigación se utilizará como técnica la entrevista.
- 1.2. Instrumento:** El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de

apoyo.

Las encuestas incluyen en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

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

1.3. Materiales de Verificación:

- ❖ Cedula de entrevista
- ❖ Material de escritorio
- ❖ PC Pentium D
- ❖ Sistema Operativo Windows XP
- ❖ Procesador de Texto Word 2007
- ❖ Software Informático (Aplicativo en Excel) versión Office 2007
- ❖ Impresora

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

El estudio se realizará en el área de consultorios externos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Ubicado en la Av. Daniel Alcides Carrión s/n. La Pampilla de la ciudad de Arequipa, Departamento de Arequipa - Perú.

2.2. Ubicación Temporal

El presente estudio se realizara durante el mes de febrero del 2013.

2.3. Unidades de Estudio

Usuarios de consultorios externos de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

2.3.1. Población blanco: Pacientes atendidos en consultorios externos de cirugía durante el mes de febrero del 2013.

2.3.2. Población accesible:

a. Criterios de inclusión:

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a su cita en el establecimiento de salud.
- Acompañante, de usuarios menores de 18 años.
- Usuario nuevo o continuador en el servicio.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarlo.

b. Criterios de exclusión:

- Usuario o familiar con problemas psiquiátricos o neurológicos que les impida expresar su opinión.
- Usuario o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuario menor de 18 años sin acompañante.

3. MUESTRA Y MUESTREO

3.1. Muestra: Según el cálculo muestral, considerando un margen de error del 5% y un porcentaje de aceptación del 95% y una población de 605; calculada del promedio mensual de atenciones del año 2012 en consultorios externos de cirugía; se obtiene una muestra de 236.

Se elegirá la muestra por conveniencia, se entrevistará a 236 usuarios o acompañantes, del usuario menor de edad, elegidos al azar durante el mes de Febrero del 2013.

3.2. Muestreo: No probabilístico o dirigido: por conveniencia.

4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. ORGANIZACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto, se realizarán las siguientes actividades:

- ❖ Solicitud a la facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica Santa María, presentando el proyecto de tesis para su revisión y aprobación.
- ❖ Solicitud de permiso al Director de Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, para la realización de las encuestas a los usuarios del área de consultas externas del servicio de cirugía.
- ❖ El estudio se realizará en las instalaciones del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, recopilando información de las encuestas que se realizarán a los pacientes que acudan a su cita en consultorios externos.

4.2. RECURSOS

A. Humanos

- Investigadora
- Asesor
- Grupo recolector de datos: Representado por la investigadora y encuestadores capacitados en la metodología SERVQUAL.

B. Físicos

Encuesta SERVQUAL modificada.

C. Financieros

Esta investigación es autofinanciada por la autora.

4.3. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada (Anexo 2, 3, 4), es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. ⁽¹³⁾

Esta encuesta SERVQUAL modificada esta aprobada para su uso en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", según Resolución Ministerial N° 527-2011, el 11 de Julio del 2001 en Lima Perú.⁽¹⁶⁾

Esta encuesta, ha sido previamente validada por Cerna (2006) y empleada en oportunidades para evaluar los servicios médicos en el Perú por RAMOS (2006), MAGUIÑA (2006) ⁽⁷⁾.

En un estudio realizado: "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud". ⁽²⁵⁾, realizado por Emilio Cabello¹, Jesús L. Chirinos².

En cuyo estudio se concluye que: las encuestas de Consultorios Externos y Emergencia, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

La encuesta contiene en su estructura, 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- ✓ Fiabilidad: preguntas de la 01 a la 05
- ✓ Capacidad de respuesta: preguntas de la 06 a la 09
- ✓ Seguridad: preguntas de la 10 a la 13
- ✓ Empatía: preguntas de la 14 a la 18

- ✓ Aspectos tangibles: preguntas de la 19 a la 22

4.4. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS

a. A nivel de recolección

Se procederá a realizar la encuesta en las instalaciones de los consultorios externos de cirugía, a los usuarios y acompañante del usuario menor de edad, se realizará una breve explicación de la evaluación y se le solicitará su participación anónima en el presente estudio, luego se procederá a realizar la encuesta. Se evaluará las expectativas y las percepciones sobre la calidad

b. A nivel de sistematización

Se procederá a crear una matriz de datos, (Aplicativo en Excel) versión Office 2007, los resultados se tabularán y se procesarán estadísticamente, luego serán organizados en cuadros estadísticos.

Para la digitación de las encuestas se deberá tener en cuenta que: en los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas, se consignará en la encuesta como no aplica (NA), debiéndose registrar el número 99 en la herramienta, informática (aplicativo en Excel).

c. A nivel de estudio de datos

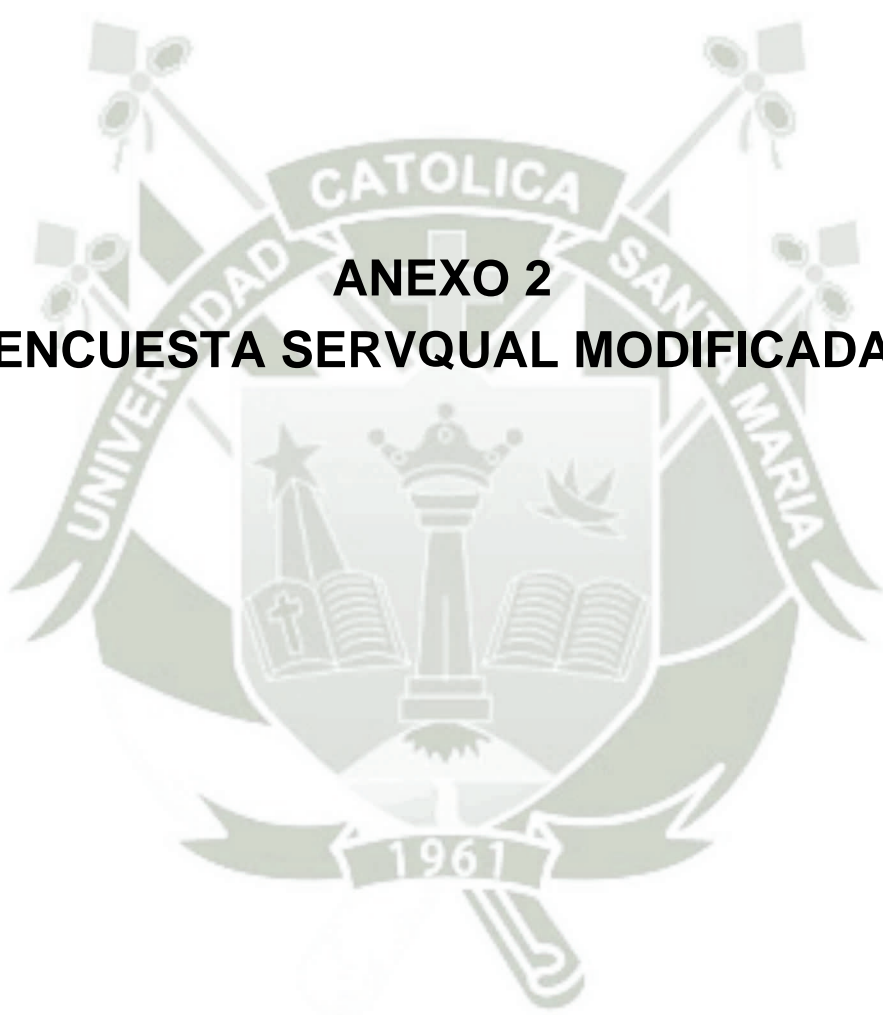
Se elaboran tablas estadísticas para el análisis mediante pruebas descriptivas (porcentajes, máximo y mínimo, medias).

Para las variables categóricas: Los resultados se presentarán en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Plan de graficación: se utilizarán gráfico de barras.

VIII. CRONOGRAMA DEL TRABAJO

Tiempo	2012				2013												
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Revisión Bibliográfica	X	X	X	X													
Diseño del proyecto de Investigación			X	X	X	X											
Aprobación del Proyecto de Investigación							X	X									
Ejecución y Recolección de la Información										X	X	X	X				
Procesamiento Análisis e Interpretación de los datos obtenidos													X	X			
Elaboración del Informe final														X	X		



ANEXO 2
ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

ENCUESTA SERVQUAL	
Numero de encuesta <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Encuesta para medir la Percepción de la Calidad de Atención en los Usuarios de consultorios externos de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado	
Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____	
Buenos días, estimado Usuario, estamos haciendo un estudio para conocer mejor su opinión sobre la calidad del servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Muchas Gracias	
SECCION 1: Datos Generales del Usuario	
1. Condición del encuestado:	Usuario <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Acompañante de usuario menor de edad <input style="width: 50px;" type="text"/>
2. Edad:	_____ Años cumplidos
3. Sexo:	Masculino <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Femenino <input style="width: 50px;" type="text"/>
4. Nivel de Instrucción:	Analfabeto <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Primaria <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Secundaria <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Superior Técnico <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Superior Universitario <input style="width: 50px;" type="text"/>
5. Ocupación	Empleado <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Trabajador Independiente <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Ama de casa <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Estudiante <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Desempleado <input style="width: 50px;" type="text"/>
6. Procedencia:	Provincia de Arequipa <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Otras provincias de Arequipa <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Otros departamentos del País <input style="width: 50px;" type="text"/>
7. Tipo de Seguro:	SIS <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Ninguno <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Otro <input style="width: 50px;" type="text"/>
8. Tipo de Usuario:	Nuevo <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Continuador <input style="width: 50px;" type="text"/>

ENCUESTA SERVQUAL EXPECTATIVAS (E)		IMPORTANCIA				
		Sin Ninguna importancia	Poco importante	Importante	Muy importante	Totalmente importante
		1	2	3	4	5
E1	Que el Personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
E2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
E3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente					
E4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio					
E5	Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
E6	Que la atención en caja o en el modulo de admisión del SIS sea rápida					
E7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
E8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
E9	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida					
E10	Que respeten su privacidad durante su atención en el consultorio.					
E11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
E12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
E13	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza					
E14	Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia					
E15	Que el médico que lo atienda muestre interés en solucionar su problema de salud.					
E16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
E17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
E18	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán					
E19	Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
E20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
E21	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención					
E22	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores					

ENCUESTA SERVQUAL PERCEPCIONES (P)		Totalmente en desacuerdo				
		1	2	3	4	5
Califique las Percepciones, que se refiere a como Usted HA RECIBIDO , la atención en el consultorio externo de cirugía Considere 1 como la menor calificación y 5 como la máxima calificación						
P1	¿El Personal de Informes le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
P2	¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado?					
P3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
P5	¿Ud. Encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
P6	¿La atención en caja o en el modulo de admisión del SIS fue rápida?					
P7	¿La atención en laboratorio para la toma de análisis fue rápida?					
P8	¿La atención para los exámenes radiográficos fue rápida?					
P9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
P10	¿Respetaron su privacidad durante su atención en el consultorio?					
P11	¿El médico le realizo un examen completo y minucioso, por el problema de salud que motivo su atención?					
P12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
P13	¿El médico que lo atendió le inspiró confianza?					
P14	¿El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
P15	¿El médico que lo atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?					
P16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
P17	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
P18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
P19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
P20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes					
P21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención					
P22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores					



ANEXO 3
ESCALA DE LIKERT

ESCALA DE LIKERT

Para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción se tomaron en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 5), de forma tal que permite medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

PERCEPCIONES:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Pocas veces de acuerdo
3. Indiferente
4. Mayormente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

EXPECTATIVAS:

1. Sin ninguna importancia
2. Poco importante
3. Importante
4. Muy importante
5. Totalmente importante