

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## Facultad de Medicina Humana

### Programa Profesional de Medicina Humana



**TITULO:**

“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS  
EXTERNOS DE LOS HOSPITALES GOYENECHÉ Y  
HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2014”

**Autor:**

Fernández Mata, Richard Fredrick  
Para obtener el título profesional de  
Médico Cirujano

Arequipa- Perú

2014

## DEDICATORIA

Gracias a las personas importantes en mi vida, mi familia, que siempre estuvieron brindándome toda la ayuda, ahora, me toca regresar una pequeña parte de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes:

Gracias a Dios y la Virgen

A mi esposa Andrea

Mis hijos Joaquín y Alejandro

Mis Padres Luis y Norma

Mis Hermanos Alexander y César

Mis Suegros Arturo y Lourdes



EPIGRAFE

***“La calidad de tu servicio, depende de la calidad de tu personal”***

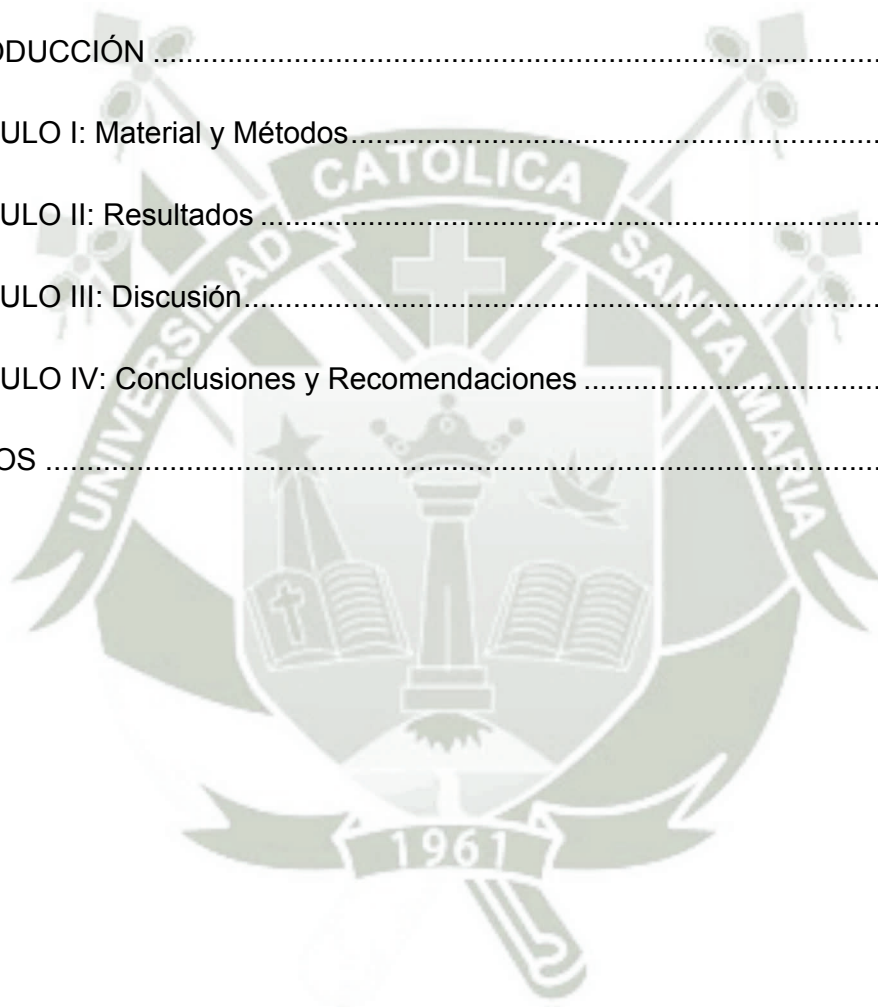
*Anónimo.*



## INDICE GENERAL

### Contenido

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN .....                                     | 5  |
| ABSTRACT .....                                    | 6  |
| INTRODUCCIÓN .....                                | 7  |
| CAPITULO I: Material y Métodos.....               | 9  |
| CAPITULO II: Resultados .....                     | 18 |
| CAPITULO III: Discusión.....                      | 35 |
| CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones ..... | 41 |
| ANEXOS .....                                      | 47 |



## RESUMEN

Calidad en el cuidado de la salud está referida a aspectos como la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos y otros aspectos que responden a las necesidades del paciente. El objetivo de este estudio fue determinar la calidad de atención, según el grado de satisfacción percibido por los usuarios, de los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014. **Material y métodos:** Este fue un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, llevado a cabo durante el mes de enero del 2014 en los consultorios externos de los servicios de pediatría, medicina, gineco-obstetricia y cirugía de dos hospitales del Ministerio de Salud en la ciudad de Arequipa. La técnica empleada fue la encuesta tipo cuestionario y se realizó un muestreo probabilístico por conveniencia. Se usó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual. **Resultados:** Se encuestaron un total de 120 personas, 80% del sexo femenino, 61% con nivel secundario, 97% de procedencia urbana, 55.8% con SIS y 70% con ingresos menores de S/.750.00. En relación a la calidad de atención 39.2% refiere una insatisfacción severa, insatisfacción leve/moderada 58.2%, dentro de las dimensiones del instrumento, las de mayor insatisfacción severa fueron capacidad de respuesta y seguridad (47.5%). La única relación significativa encontrada fue la de la calidad de atención y el hospital, sin embargo se dio básicamente a nivel de insatisfacción. **Conclusiones:** Existe una notable insatisfacción en relación a la percepción de la calidad de atención y éste relacionado al hospital de donde proviene el paciente.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción, hospital, paciente.

## ABSTRACT

Quality in health care refers to aspects such as the technical quality of diagnostic and therapeutic procedures and other aspects that match the patient's needs. The aim of this study was to determine the quality of care, according to the degree of satisfaction perceived by users of outpatient Goyeneche and Honorio Delgado Hospital in the city of Arequipa, 2014.

**Methods:** This was an observational, prospective, cross-sectional, conducted during the month of January 2014 in the outpatient pediatric services, medicine, surgery, obstetrics and gynecology two Ministry of Health hospitals in the city of Arequipa. The technique used was the survey questionnaire type and probability sampling was by convenience. Survey assessing the quality of service was used Servqual. **Results:** A total of 120 people, 80 % female, 61 % with secondary level, 97 % of urban origin , 55.8 % with SIS and 70% earning less than S/.750.00 were surveyed . Regarding the quality of care 39.2 % reported severe dissatisfaction , mild / moderate 58.2 % dissatisfaction within the dimensions of the instrument, the most severe dissatisfaction were responsive and security (47.5 %). The only significant relationship found was the quality of care and the hospital, however basically gave dissatisfaction level. **Conclusions:** There is considerable dissatisfaction in relation to the perception of quality of care and related it to the hospital where the patient comes.

**Keywords:** quality, satisfaction, hospital, patient.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios que reciben los pacientes en los distintos centros de salud: hospitales, centros de salud, clínicas particulares, es muy variado y es de preocupación constante por éstos, actualmente principalmente por los que brindan servicios privados.

El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizantes. Es de notar que la calidad en la prestación de servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inseparable, que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario y que debe ser reconocida aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio.

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca que fundamentalmente se encuentra en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos, sino de producir actos de calidad y se refiere a la manera de como el servicio es ofrecido a los pacientes, y dado que los pacientes en general desconocen la parte técnica, este segundo componente se transforma en el principal al explicar el nivel de percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario.

Dada la importancia de la Calidad en los servicios de salud se hace necesario entonces, fortalecer instituciones públicas para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de atención, con el fin de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma simultánea con las jurisdicciones regionales y locales.

SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio.

El objetivo del presente estudio fue determinar la calidad de atención, según el grado de satisfacción percibido por los usuarios, de los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014.



# **CAPITULO I**

## **MATERIALES Y METODOS**

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación**

- **Técnicas:** Encuesta tipo cuestionario
- **Instrumentos**
  - o Ficha de recolección de datos
  - o Cuestionario Servqual modificado
- **Materiales de Verificación**
  - o Ficha de recolección datos y encuesta
  - o Impresión de los instrumentos
  - o Material de escritorio
  - o Computadora portátil
  - o Sistema Operativo Windows 7
  - o Paquete Office 2010 para Windows
  - o Programa SPSS para Windows v.18

### **2. Campo de Verificación:**

#### **2.1. Ubicación Espacial:**

El estudio se llevará a cabo en los pacientes que asisten a los consultorios externos de cirugía, medicina, gineco-obstetricia y pediatría de los siguientes hospitales:

- Hospital Regional Honorio Delgado
- Hospital Goyeneche

Todos ubicados en la Ciudad de Arequipa que se encuentra a 2335 m.s.n.m. y cuenta con 905 mil pobladores aproximadamente.

## **2.2. Ubicación Temporal:**

Este estudio se llevará a cabo durante el mes de enero del 2014.

## **2.3. Unidades de Estudio**

Las unidades de estudio estarán conformadas por la información obtenida por cada paciente, es decir la encuesta Servqual modificada y la ficha de recolección de datos.

### **2.3.1. Población**

La población se encuentra conformada por los pacientes asistentes a los consultorios externos de medicina, ginecología y obstetricia, pediatría y cirugía. En relación al servicio de pediatría se considerará a los padres o apoderados del paciente atendido.

### **2.3.2. Muestra y Muestreo**

Se realizará un muestreo probabilístico por conveniencia.

Se utilizará la fórmula de tamaño muestral para una proporción de muestra infinita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

- $\alpha$ : error alfa: 0.05
- $1-\alpha$ : nivel de confianza: 0.95
- p: prevalencia : 0.3
- q: complemento de p: 0,7
- d: precisión: 0,05
- n: tamaño de la muestra: 108.16 = 109

Según la fórmula obtenemos una muestra de 109 pacientes, considerando un 10% adicional (11 encuestas) para prevenir que se pierda el tamaño muestral por retirada de encuestas por diversos motivos, se obtiene una muestra final de **120** pacientes.

### 2.3.3. Criterios de Selección

#### - Criterios de Inclusión

- Usuarios de los consultorios externos de los servicios de medicina, pediatría, ginecología y obstetricia y cirugía. En relación al caso de pediatría se considerará la encuesta del padre y/o apoderado del menor
- Edad comprendida entre 18 y 45 años.
- Que no presenten alteraciones de conciencia y sean capaces de comunicarse en español.

- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivo de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

- **Criterios de Exclusión**

- Que presenten alteraciones de conciencia y sean capaces de comunicarse en español.
- Que hayan sido hospitalizados durante los últimos tres meses.

### **3. Estrategia de Recolección de Datos**

#### **3.1. Organización**

Una vez aprobado el proyecto de tesis, se enviará solicitudes de autorización a los directores de los hospitales donde se realizará el estudio. Se coordinará con los jefes de los diferentes servicios para ir a encuestar a los consultorios externos. Realizado esto se procederá a pasar al análisis de los mismos y elaboración del informe final.

#### **3.2. Recursos**

##### **3.2.1. Recursos Humanos**

**Autor:** Richard Fernandez

**Asesor:** Dr. Rodolfo Jesús Alarcón Pinto

### **3.2.2. Recursos Físicos**

- Fichas impresas de recolección de datos generales del encuestado. (Anexo 1)
- Encuesta de evaluación de calidad de servicio Servqual modificada. (Anexo 2)
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 7, paquete Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18
- Material de escritorio

### **3.2.3. Recursos Financieros**

- Recursos del propio autor

### **3.3. Validación de los instrumentos**

- La ficha de recolección de datos no requiere de validación al ser un instrumento solo de datos generales.
- Encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual (Reindenbach et al, 1990) (17), donde hay 22 pares originales de preguntas medulares. 22 preguntas sobre expectativas con el servicio, 22 preguntas sobre percepciones del servicio recibido. Hay versiones que se han modificado según la realidad, como la que usaremos aquí que es la de Cabello y colaboradores (12), Las preguntas está distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:
  - o Fiabilidad (preguntas del 1 al 5), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

- Capacidad de Respuesta (preguntas del 6 al 9), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (preguntas del 10 al 13), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Empatía (Preguntas del 14 al 18), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Cada pregunta recibe una calificación del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta (anexo 2). El grado de satisfacción se determinó calculando la representación de la calidad percibida (Q), siendo la resultante de la diferencia entre las respuestas brindadas para las percepciones (P) y expectativas (E):

$$Q = P - E$$

- $Q > 0$  : Satisfacción amplia
- $Q = 0$  : Satisfacción
- $-2 \leq Q < 0$  : Insatisfacción leve/moderada
- $Q < -2$  : Insatisfacción severa

Al momento de hacer las calificaciones se tomarán el porcentaje del puntaje global y según los criterios y dimensiones, considerando los siguientes valores

- Mayor al 60%: Por mejorar
- 40 a 80%: En proceso de mejora
- Menor del 40%: Aceptable

### **3.4. Criterios o estrategias para el manejo de los resultados**

#### **3.4.1. A nivel de la recolección**

Las encuestas se manejarán de manera anónima asignando un código a cada participante y a cada encuesta, ya sea la ficha de recolección de datos o el cuestionario Servqual.

#### **3.4.2. A nivel de la sistematización**

La información que se obtenga de las encuestas serán procesadas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2010, y posteriormente serán pasadas al paquete estadístico SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

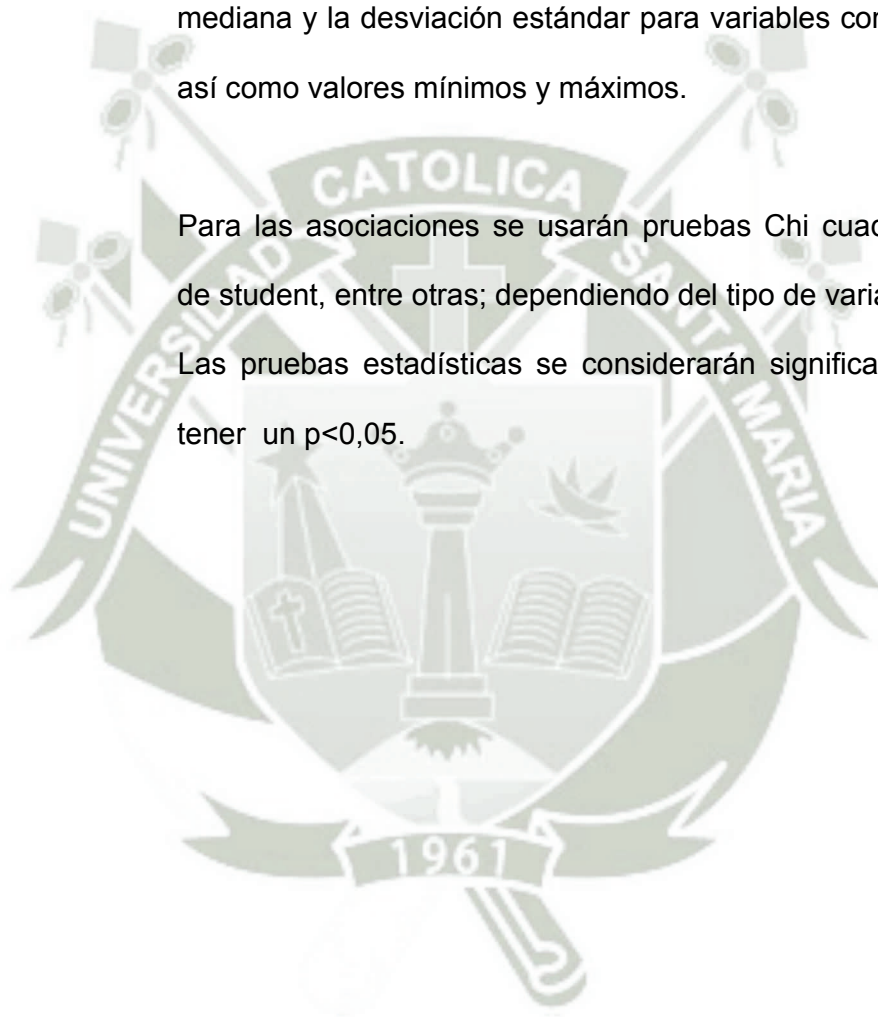
### 3.4.3. A nivel de estudio de datos

La descripción de las variables categóricas se presentará en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Para las variables numéricas se utilizarán la media, la mediana y la desviación estándar para variables continuas; así como valores mínimos y máximos.

Para las asociaciones se usarán pruebas Chi cuadrado, t de student, entre otras; dependiendo del tipo de variable.

Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un  $p < 0,05$ .





# **CAPITULO II**

# **RESULTADOS**

**RESULTADOS**

**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 1. Características generales de los encuestados**

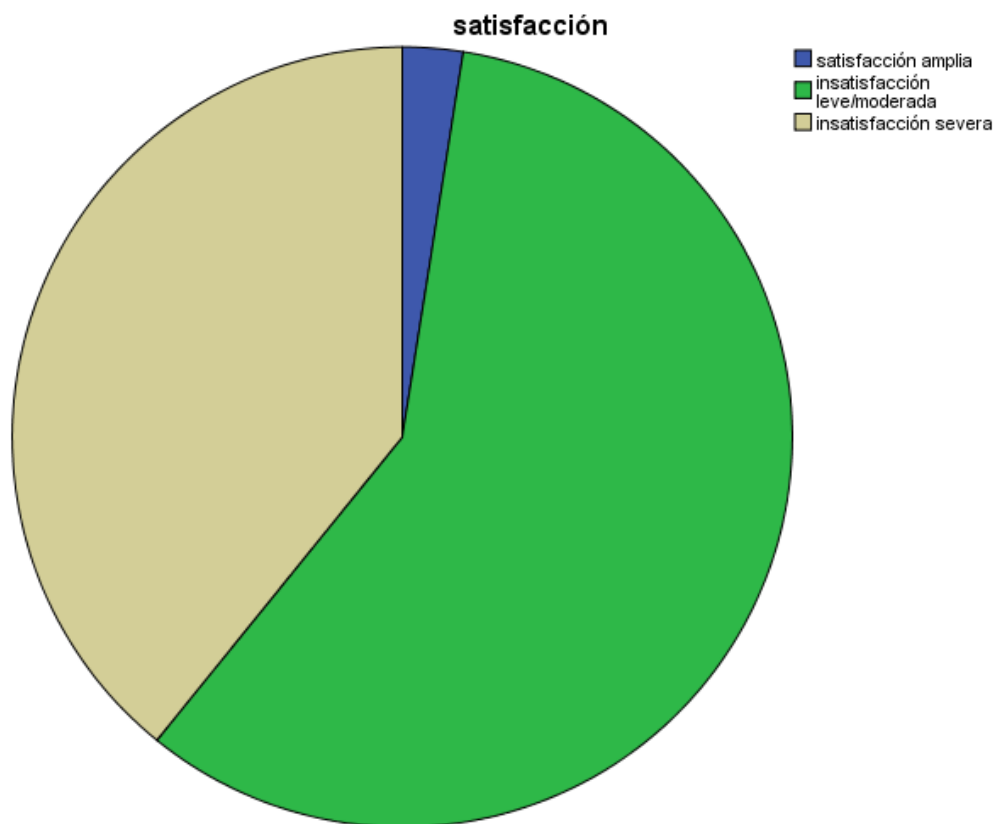
|                             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Sexo</b>                 |                   |                   |
| - Femenino                  | 96                | 80%               |
| - Masculino                 | 24                | 20%               |
| <b>Nivel Educativo</b>      |                   |                   |
| - Primaria                  | 14                | 11.7%             |
| - Secundaria                | 74                | 61.7%             |
| - Superior                  | 31                | 26.7%             |
| <b>Lugar de procedencia</b> |                   |                   |
| - Urbano                    | 116               | 96.7%             |
| - Rural                     | 4                 | 3.3%              |
| <b>Tipo de seguro</b>       |                   |                   |
| - SIS                       | 67                | 55.8%             |
| - EsSalud                   | 6                 | 5%                |
| - Particular                | 1                 | 0.8%              |
| - Ninguno                   | 46                | 38.3%             |
| <b>Ingreso económico</b>    |                   |                   |
| - No responde               | 11                | 9.2%              |
| - Menos de 750 soles        | 84                | 70%               |
| - De 751 a 1500 soles       | 21                | 17.5%             |
| - Más de 1500 soles         | 4                 | 3.3%              |
| <b>Hospital</b>             |                   |                   |
| - Hospital Honorio Delgado  | 60                | 50%               |
| - Hospital Goyeneche        | 60                | 50%               |
| <b>Servicio</b>             |                   |                   |
| - Pediatría                 | 30                | 25%               |
| - Gineco-Obstetricia        | 30                | 25%               |
| - Medicina                  | 30                | 25%               |
| - Cirugía                   | 30                | 25%               |

**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 2. Satisfacción global**

|                              | Frecuencia | Porcentaje  |
|------------------------------|------------|-------------|
| Satisfacción amplia          | 3          | 2.5%        |
| Satisfacción                 | 0          | 0%          |
| Insatisfacción leve/moderada | 70         | 58.3%       |
| Insatisfacción severa        | 47         | 39.2%       |
| <b>Total</b>                 | <b>120</b> | <b>100%</b> |

**Figura N° 1. Satisfacción global**



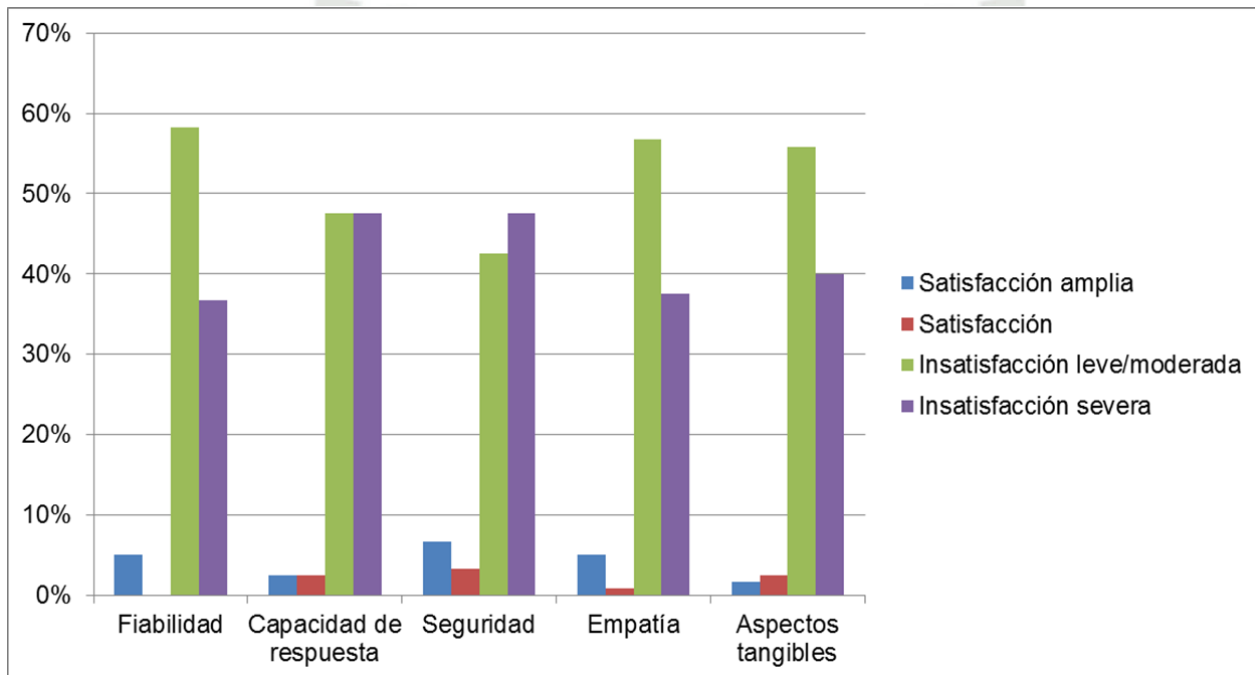
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 3. Satisfacción según cada dimensión de la encuesta SERVQUAL**

|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Fiabilidad</b>              |                   |                   |
| - Satisfacción amplia          | 6                 | 5%                |
| - Satisfacción                 | 0                 | 0%                |
| - Insatisfacción leve/moderada | 70                | 58.2%             |
| - Insatisfacción severa        | 44                | 36.7%             |
| <b>Capacidad de Respuesta</b>  |                   |                   |
| - Satisfacción amplia          | 3                 | 2.5%              |
| - Satisfacción                 | 3                 | 2.5%              |
| - Insatisfacción leve/moderada | 51                | 47.5%             |
| - Insatisfacción severa        | 57                | 47.5%             |
| <b>Seguridad</b>               |                   |                   |
| - Satisfacción amplia          | 8                 | 6.7%              |
| - Satisfacción                 | 4                 | 3.3%              |
| - Insatisfacción leve/moderada | 51                | 42.5%             |
| - Insatisfacción severa        | 57                | 47.5%             |
| <b>Empatía</b>                 |                   |                   |
| - Satisfacción amplia          | 6                 | 5%                |
| - Satisfacción                 | 1                 | 0.8%              |
| - Insatisfacción leve/moderada | 68                | 56.7%             |
| - Insatisfacción severa        | 45                | 37.5%             |
| <b>Aspecto tangibles</b>       |                   |                   |
| - Satisfacción amplia          | 2                 | 1.7%              |
| - Satisfacción                 | 3                 | 2.5%              |
| - Insatisfacción leve/moderada | 67                | 55.8%             |
| - Insatisfacción severa        | 48                | 40%               |

**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Figura N° 2. Nivel de Satisfacción según cada dimensión de la encuesta  
SERVQUAL**



La encuesta utilizada evalúa, además, la calidad en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Dentro de este estudio, se halló que la que presenta mayor porcentaje de insatisfacción leve/moderada es la fiabilidad, y dentro de las que presenta mayor porcentaje de insatisfacción severa es la seguridad igualada con la capacidad de respuesta con 47.5% de la población.

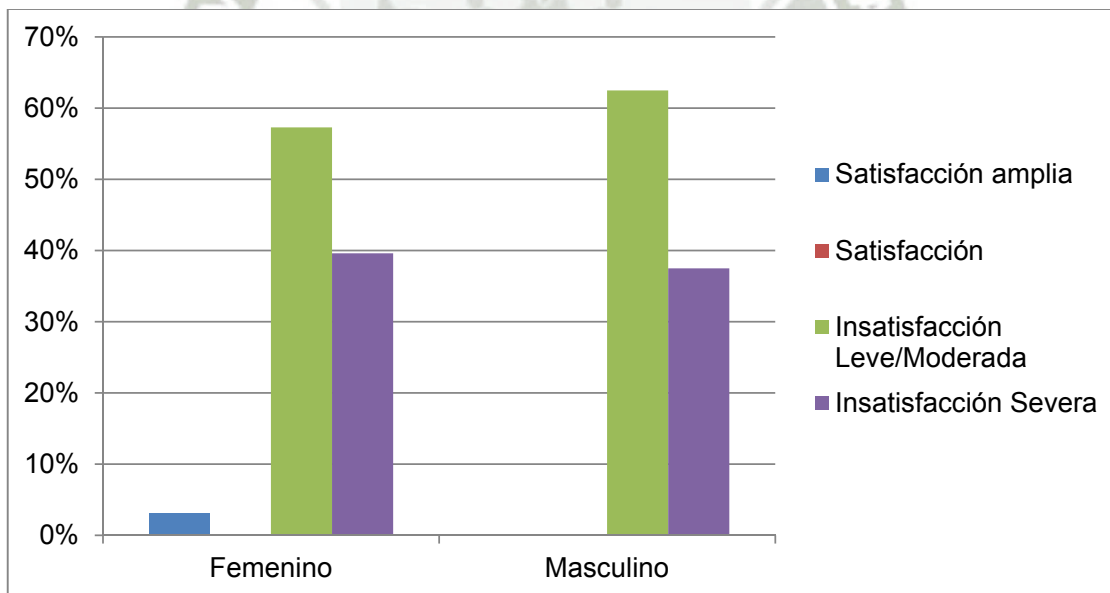
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de la calidad de atención según el sexo.**

|                  | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>Femenino</b>  | 3.1%                | 0%           | 57.3%                        | 39.6%                 | 100%  |
| <b>Masculino</b> | 0%                  | 0%           | 62.5%                        | 37.5%                 | 100%  |
| <b>Total</b>     | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 0.861  
p=0.650 (No significativo)

**Figura N° 3. Nivel de satisfacción de la calidad de atención según el sexo.**



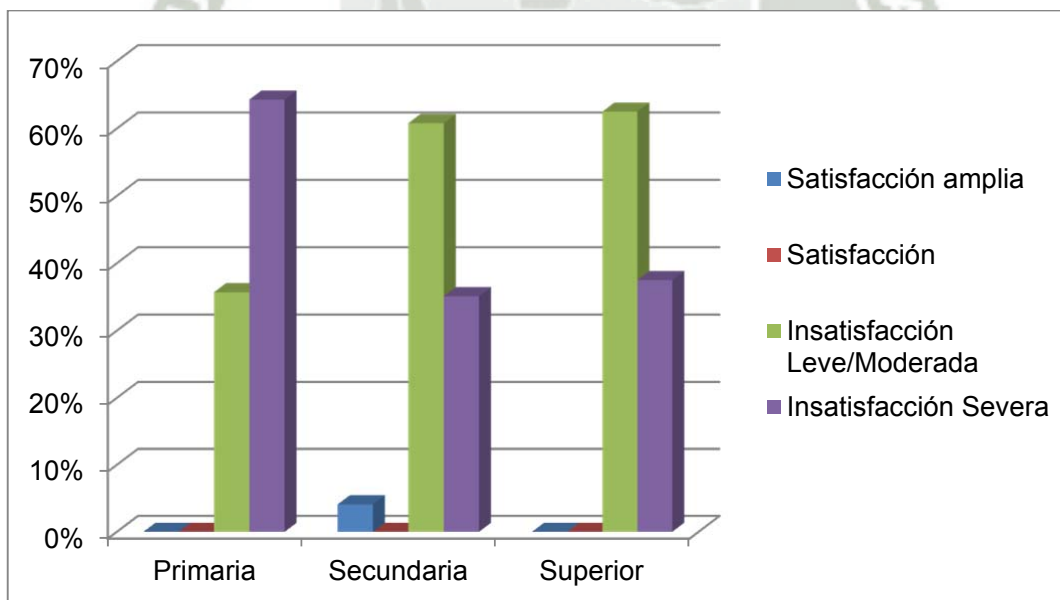
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 5. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al nivel educativo.**

|                   | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|-------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>Primaria</b>   | 0%                  | 0%           | 35.7%                        | 64.3%                 | 100%  |
| <b>Secundaria</b> | 4.1%                | 0%           | 60.8%                        | 35.1%                 | 100%  |
| <b>Superior</b>   | 0%                  | 0%           | 62.5%                        | 37.5%                 | 100%  |
| <b>Total</b>      | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 5.851  
p=0.211

**Figura N° 4. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al nivel educativo.**



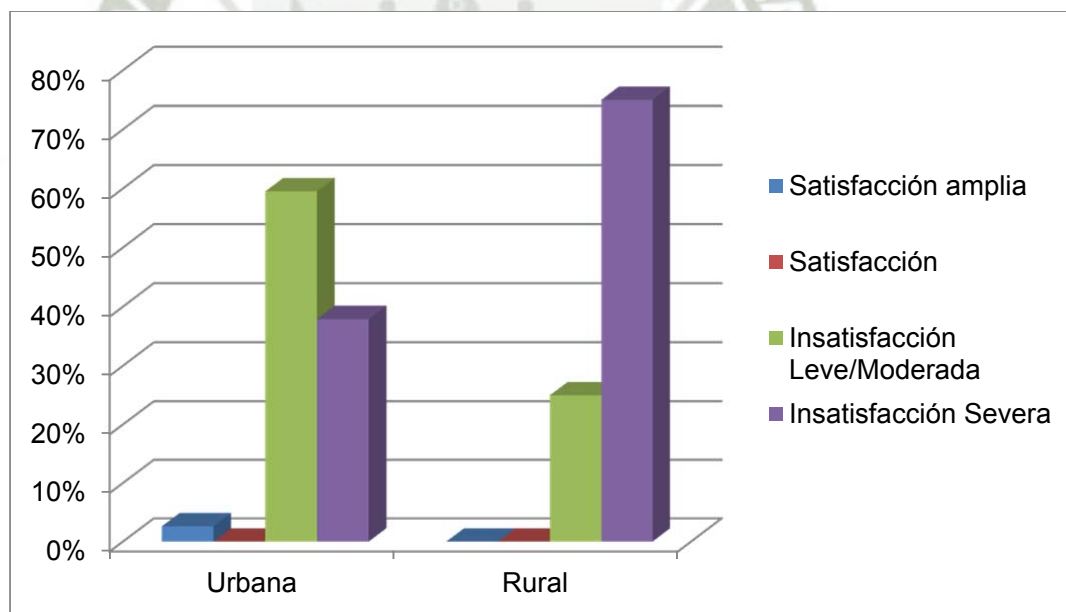
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 6. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al  
lugar de residencia**

|               | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|---------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>Urbana</b> | 2.6%                | 0%           | 59.5%                        | 37.9%                 | 100%  |
| <b>Rural</b>  | 0%                  | 0%           | 25%                          | 75%                   | 100%  |
| <b>Total</b>  | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 2.248  
p=0.325

**Figura N° 5. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al  
lugar de residencia**



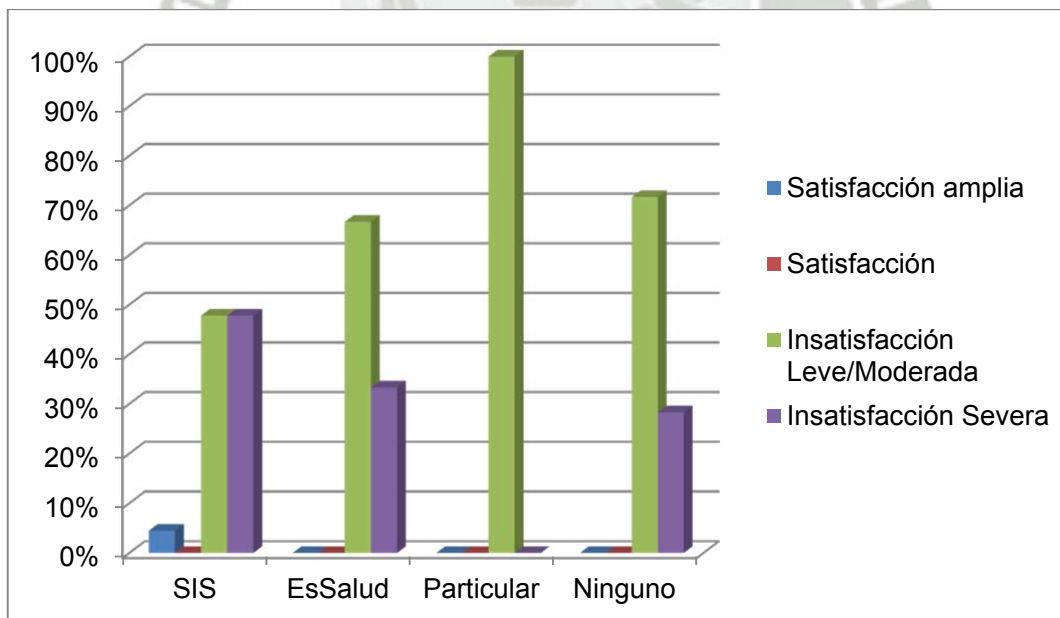
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 7. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al tipo de seguro que poseen.**

|                   | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|-------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>SIS</b>        | 4.5%                | 0%           | 47.8%                        | 47.8%                 | 100%  |
| <b>EsSalud</b>    | 0%                  | 0%           | 66.7%                        | 33.3%                 | 100%  |
| <b>Particular</b> | 0%                  | 0%           | 100%                         | 0%                    | 100%  |
| <b>Ninguno</b>    | 0%                  | 0%           | 71.7%                        | 28.3%                 | 100%  |
| <b>Total</b>      | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 8.547  
p=0.201

**Figura N° 6. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al tipo de seguro que poseen.**



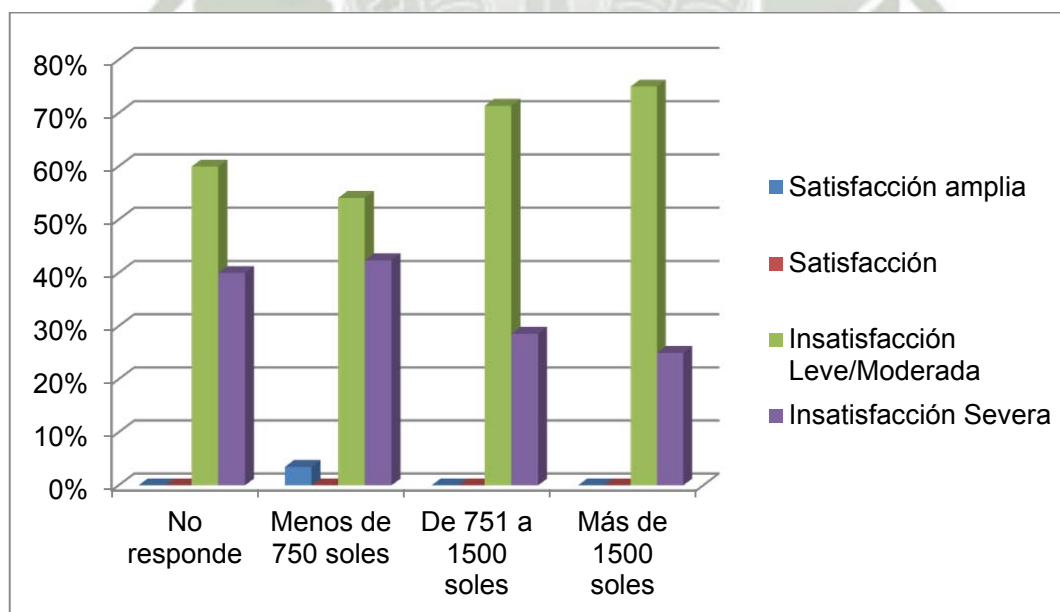
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 8. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al ingreso económico**

|                            | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|----------------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>No responde</b>         | 0%                  | 0%           | 60%                          | 40%                   | 100%  |
| <b>Menos de 750 soles</b>  | 3.5%                | 0%           | 54.1%                        | 42.4%                 | 100%  |
| <b>De 751 a 1500 soles</b> | 0%                  | 0%           | 71.4%                        | 28.6%                 | 100%  |
| <b>Más de 1500 soles</b>   | 0%                  | 0%           | 75%                          | 25%                   | 100%  |
| <b>Total</b>               | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 3.336  
p=0.766

**Figura N° 7. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al ingreso económico**



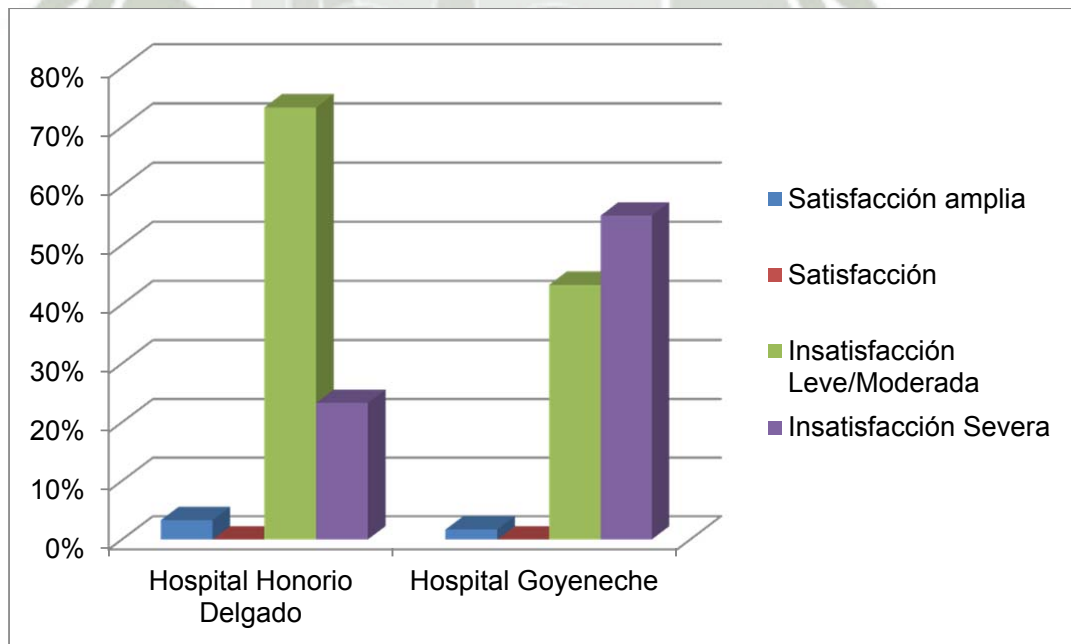
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 9. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al hospital.**

|                                 | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|---------------------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>Hospital Honorio Delgado</b> | 3.3%                | 0%           | 73.3%                        | 23.3%                 | 100%  |
| <b>Hospital Goyeneche</b>       | 1.7%                | 0%           | 43.3%                        | 55%                   | 100%  |
| <b>Total</b>                    | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 12,643  
p=0.002

**Figura N° 8. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al hospital.**



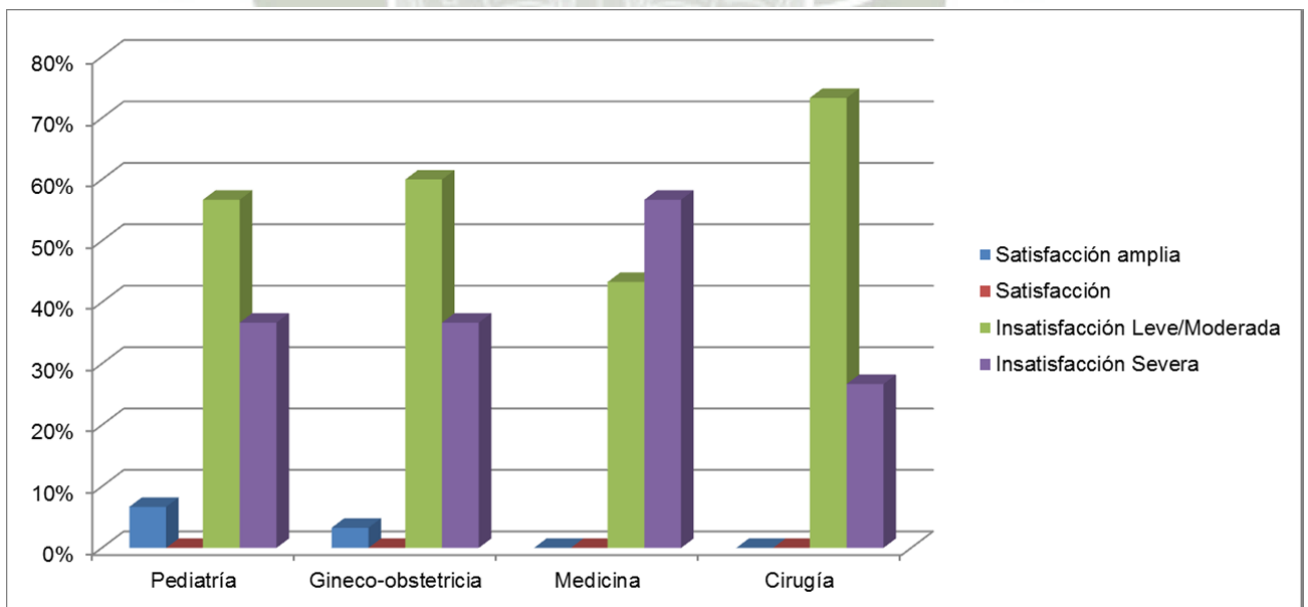
**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

**Tabla N° 10. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al servicio requerido.**

|                                | Satisfacción amplia | Satisfacción | Insatisfacción Leve/Moderada | Insatisfacción Severa | Total |
|--------------------------------|---------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|-------|
| <b>Pediatría</b>               | 6.7%                | 0%           | 56.7%                        | 36.7%                 | 100%  |
| <b>Gineco-<br/>obstetricia</b> | 3.3%                | 0%           | 60%                          | 36.7%                 | 100%  |
| <b>Medicina</b>                | 0%                  | 0%           | 43.3%                        | 56.7%                 | 100%  |
| <b>Cirugía</b>                 | 0%                  | 0%           | 73.3%                        | 26.7%                 | 100%  |
| <b>Total</b>                   | 2.5%                | 0%           | 58.3%                        | 39.2%                 | 100%  |

Chi2: 9.648  
p=0.140

**Figura N° 9. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en relación al servicio requerido.**



## “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2014”

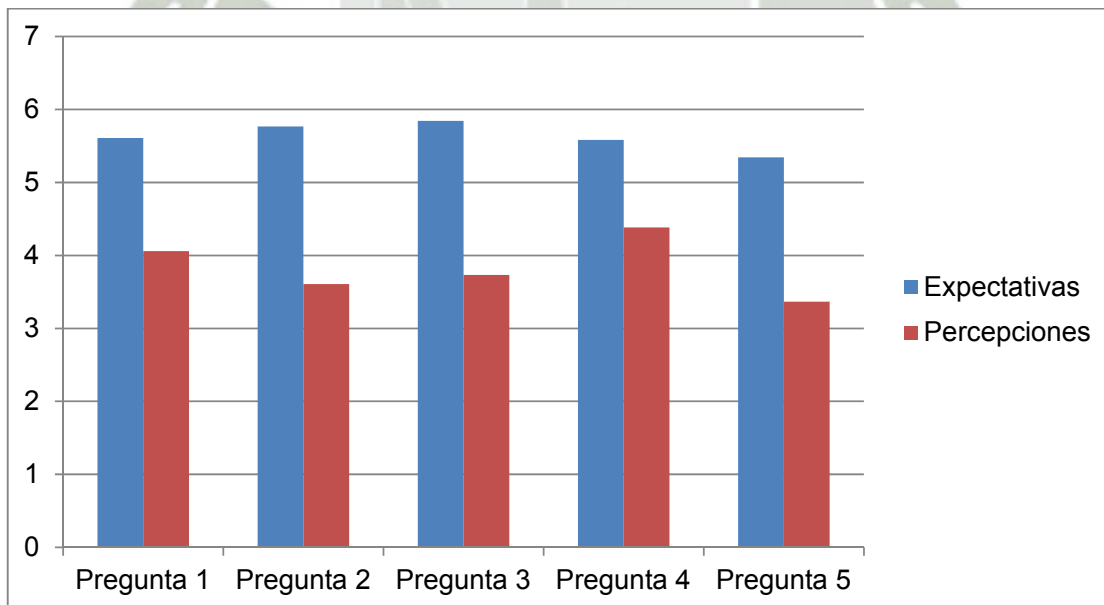
**Tabla N° 11. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de fiabilidad**

|                     | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Expectativas</b> | 5.608      | 5.767      | 5.842      | 5.583      | 5.343      |
| <b>Percepciones</b> | 4.058      | 3.608      | 3.733      | 4.383      | 3.367      |

Promedio del puntaje por cada pregunta. Puntaje máximo 7.

- Pregunta 1: Orientación y explicación de manera clara al solicitar información
- Pregunta 2: Consulta médica en horario programado
- Pregunta 3: Respeto en la programación y orden de atención
- Pregunta 4: Historia clínica disponible en el consultorio
- Pregunta 5: Citas disponibles y fáciles de acceder

**Figura N° 10. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de fiabilidad**



## “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2014”

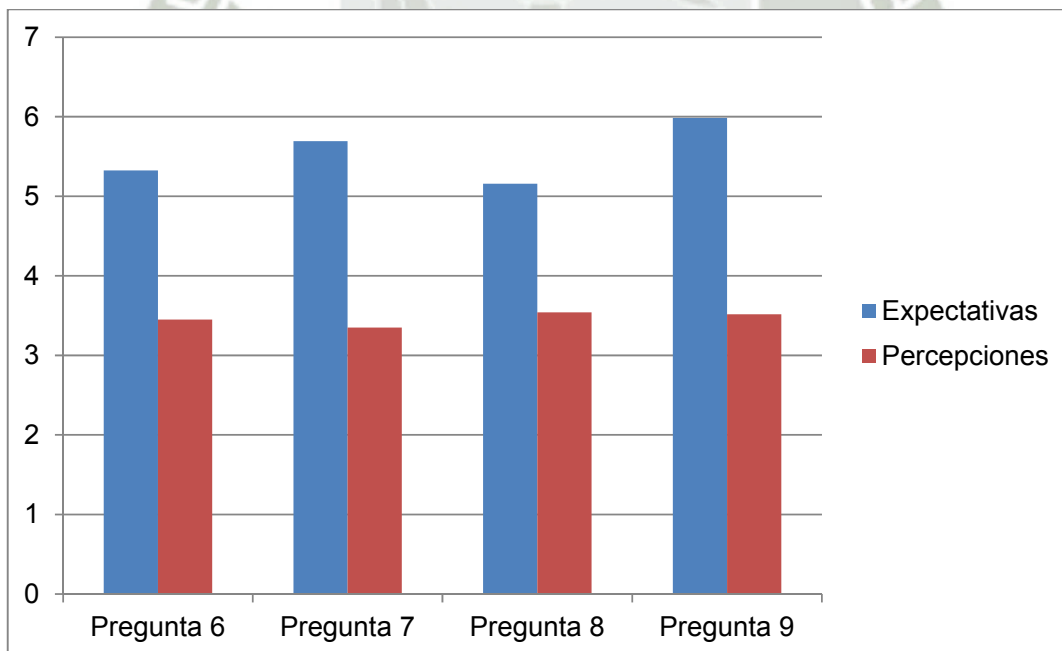
**Tabla N° 12. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de capacidad de respuesta**

|                     | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Expectativas</b> | 5.325      | 5.692      | 5.158      | 5.983      |
| <b>Percepciones</b> | 3.45       | 3.35       | 3.541      | 3.517      |

Promedio del puntaje por cada pregunta. Puntaje máximo 7.

- Pregunta 6: Atención en caja o módulo SIS sea rápida
- Pregunta 7: Atención para el análisis de laboratorio rápida
- Pregunta 8: Atención para exámenes auxiliares rápida
- Pregunta 9: Atención en farmacia rápida

**Figura N° 11. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de capacidad de respuesta**



**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

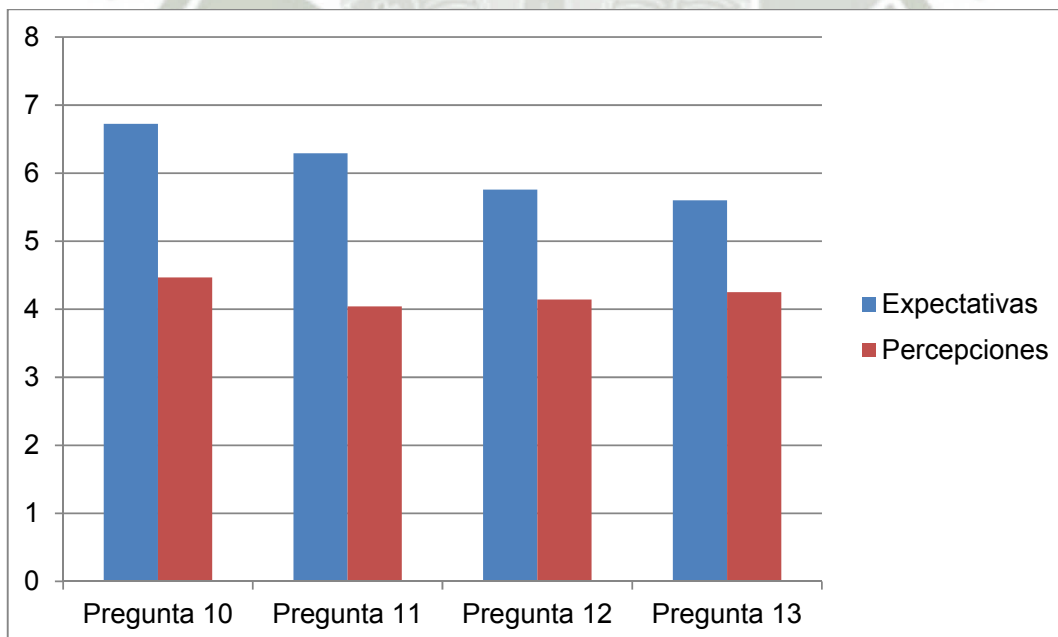
**Tabla N° 13. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de seguridad**

|                     | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Expectativas</b> | 6.725       | 6.292       | 5.758       | 5.6         |
| <b>Percepciones</b> | 4.467       | 4.042       | 4.141       | 4.25        |

Promedio del puntaje por cada pregunta. Puntaje máximo 7.

- Pregunta 10: Respeto de privacidad en la atención
- Pregunta 11: Examen físico completo y minucioso por parte del médico
- Pregunta 12: Tiempo adecuado de comunicación con el paciente
- Pregunta 13: Confianza por parte del médico

**Figura N° 12. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de seguridad**



**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”**

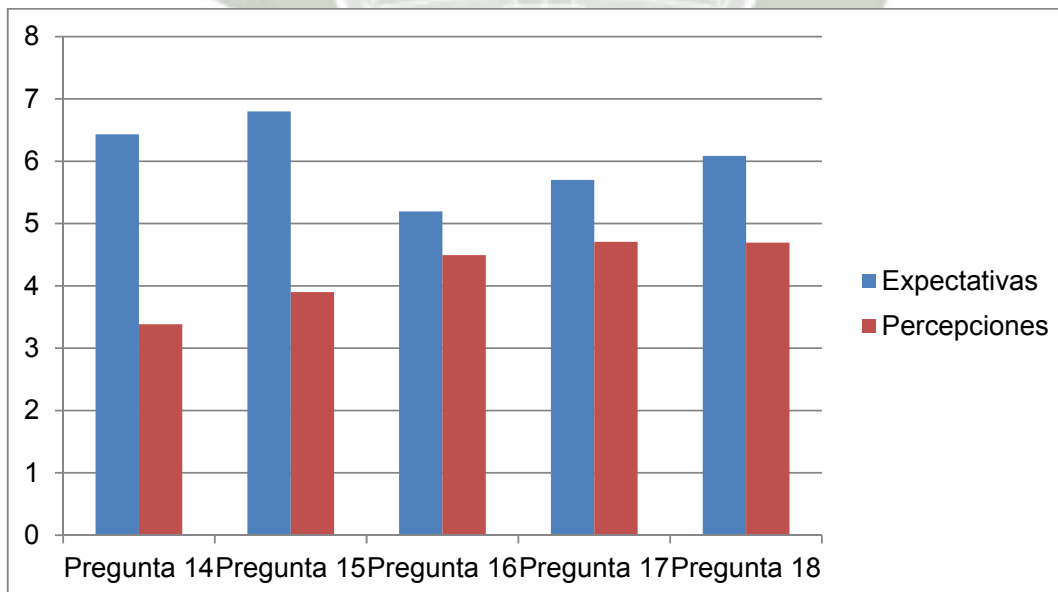
**Tabla N° 14. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de empatía**

|                     | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Expectativas</b> | 6.433       | 6.8         | 5.192       | 5.7         | 6.083       |
| <b>Percepciones</b> | 3.383       | 3.9         | 4.492       | 4.708       | 4.692       |

Promedio del puntaje por cada pregunta. Puntaje máximo 7.

- Pregunta 14: Buen trato por personal de consulta externa
- Pregunta 15: Interés en el problema por parte del médico
- Pregunta 16: Entendimiento de la explicación del médico sobre el problema del paciente
- Pregunta 17: Entendimiento de la explicación del médico sobre la medicación
- Pregunta 18: Entendimiento de la explicación del médico sobre exámenes auxiliares

**Figura N° 13. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de empatía**



## “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE LOS HOSPITALES GOYENECHЕ Y HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2014”

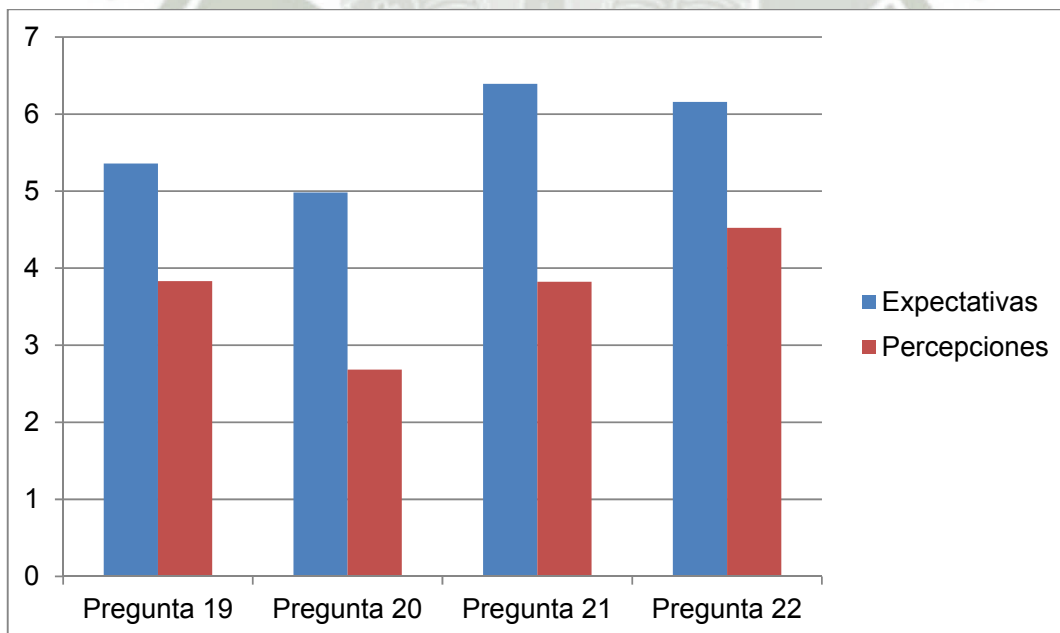
**Tabla N° 15. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de aspectos tangibles**

|                     | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21 | Pregunta 22 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Expectativas</b> | 5.358       | 4.983       | 6.392       | 6.158       |
| <b>Percepciones</b> | 3.833       | 2.683       | 3.825       | 4.525       |

Promedio del puntaje por cada pregunta. Puntaje máximo 7.

- Pregunta 19: Avisos adecuados para la orientación de lugares
- Pregunta 20: Persona que ayuden en la consulta externa para informar y orientar
- Pregunta 21: Equipos y materiales disponibles en los consultorios
- Pregunta 22: Limpieza en el consultorio y la sala de espera.

**Figura N° 14. Respuestas de expectativas y percepciones en relación a las preguntas de aspectos tangibles**





# **CAPITULO III**

## **DISCUSION**

## DISCUSIÓN

El trabajo realizado comprendió un total de 120 pacientes de dos distintos hospitales del Ministerio de Salud de nuestra ciudad: Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) y Hospital Goyeneche (HG).

Desde los inicios de la medicina siempre se trató y se orientó a una actitud de protección y algo paternalista, en beneficio del paciente donde primaba su autonomía. En el presente vemos que esto aún intenta mantenerse y es el paciente quien tiene el poder de determinar su calidad de atención, al menos es así en países desarrollados, donde él determina los estándares de calidad. En países como el nuestro se puede observar que esto se da pero a nivel del sistema privado de salud, es decir las aseguradoras y/o clínicas privadas (17). Muchos de estos estándares van enfocados desde detalles superfluos, como la decoración de la oficina de admisión, hasta la valoración de la actitud médica hacia el paciente (18).

En nuestro medio podemos observar empíricamente como la atención en salud se ha ido deteriorando con el pasar de los años, específicamente a dos niveles: el Ministerios de Salud y el Sistema de Asegurados EsSalud, parte de este deterioro engloban a la relación médico paciente como base principal, y dentro de éste al tiempo limitado para ver cada paciente, que la relación no es apropiada así como la imposibilidad de escoger a sus médicos tratantes, aunque no en todos los casos (19).

En nuestro estudio se consideraron a pacientes que iban por atención a los consultorios externos de los hospitales mencionados. En relación a las

características generales de los participantes de este estudio, la mayoría de ellos fueron del sexo femenino (80%), el nivel de instrucción que presentaban era predominantemente secundario, 61,7%. Casi en su totalidad, 96,7% provenían de alguna zona urbana, lo más probable es que de la misma ciudad aunque fue una variable no estudiada. El ingreso económico de las familias era menos de 750 soles (sueldo mínimo nacional peruano) en su mayoría, formado el 70%.

En nuestro estudio encontramos de manera global que hay un pequeño porcentaje (2.5%) que muestra una satisfacción amplia, ninguno de los participantes estuvo simplemente satisfecho, sin embargo ex una insatisfacción marcada insatisfacción en los pacientes, dentro de ellos 58.3% insatisfacción leve/moderada, y 39.2% un nivel de insatisfacción severa. Se han realizado otros estudios en Perú, como por ejemplo el realizado en una hospital del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima el 2007, donde encontraron que existía 44,36% de satisfacción por parte del usuario (17), otro realizado en el mismo hospital, pero 10 años antes de ese encontró que 98% estuvo satisfecho con la atención recibida y 96% recomendaba el servicio brindado en los consultorios externos, además según una encuesta nacional de vida realizada en el año 2000, encontró que existe una satisfacción en 62.1% de satisfacción en los usuarios del mismo (20). Es importante mencionar que los estudios mencionados siguieron una metodología de interrogar directamente por satisfacción al usuario y abordan al nivel de satisfacción como un “enfoque de resultado” midiendo directamente la satisfacción global con la atención más que como el “enfoque de proceso” que pone atención en los componentes de la atención y es el enfoque que se siguen mediante el uso del SERVQUAL. En

otros estudios en hospitales donde comenzaron a usarse este instrumento encontraron niveles de insatisfacción leve a moderada en 53% y severa en 2%, donde los niveles más severos se encontraron en aspectos de confiabilidad, empatía y respuesta rápida (21).

Al buscar relación de los niveles de satisfacción global con el sexo, no se encontró significancia estadística ( $p=0.861$ ), la distribución según su nivel de instrucción educativo, el nivel de insatisfacción se da mayoritariamente en el nivel superior. En referencia al lugar de procedencia se dio algún grado de insatisfacción en casi la totalidad de encuestados salvo un pequeño grupo (2.6% satisfacción amplia), todos los procedentes de una zona rural se mostraron insatisfechos, pero nuevamente no existiendo una relación estadísticamente significativa. También se indagó y asoció según el tipo de seguro no habiendo significancia pero los de SIS fueron los únicos (4.5%) que presentaron satisfacción amplia, a nivel de los que poseían otro tipo (como EsSalud o particular) y los que no tenían ninguno predominó la insatisfacción leve/moderada.

Al buscar relación entre el nivel de satisfacción global y las demás características socio demográficas no se encontró relación significativa alguna; según el nivel educativo la asociación fue muy débil ( $p=0.221$ ); en un estudio realizado en un hospital de asegurados de Lima, encontraron que existieron diferencias significativas entre el nivel de satisfacción y el grado de instrucción (23). Así mismo, en relación al nivel de procedencia no hubo significancia estadística, aunque fue marcada la diferencia cuantitativa, ya que la gran mayoría provenía de zona urbana.

A nivel de hospital los niveles de insatisfacción son muy variados existiendo un valor de  $p$  significativo ( $p=0.002$ ). Pese a ello se encontró que en ambos hospitales hay niveles de insatisfacción que pasan el 90%, pero la diferencia radica en que en el Hospital Honorio Delgado presenta un nivel de insatisfacción leve/moderada mayor que insatisfacción severa (73.3% vs 23.3%) en comparación del Hospital Goyeneche que sus niveles de insatisfacción son más parejos (Leve/moderada 43.3% vs Severa 55%). En la evaluación por servicios se encontró que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de satisfacción y los servicios de pediatría, ginecología y obstetricia, medicina y cirugía ( $p=0,140$ ), habiendo una mayor frecuencia de insatisfacción severa en el servicio de medicina, e insatisfacción leve/moderada en el servicio de cirugía.

Al evaluar cada dimensión de la encuesta SERVQUAL en este estudio, hallamos a nivel de Fiabilidad existe una amplia satisfacción en 5%, insatisfacción severa en 36.7% e insatisfacción leve/moderada en 58.2% de los participantes. En Capacidad de Respuesta los niveles de satisfacción amplia y satisfacción son iguales (2.5%), seguido por insatisfacción leve/moderada y severa con igual porcentaje: 47.5%. A nivel de seguridad, es la dimensión que el mayor nivel de satisfacción amplia con 6.7%, pero los niveles de insatisfacción llegan al 90%. En empatía hay 5.8% de satisfacción y prepondera la insatisfacción leve/moderada con 56.7% y finalmente a nivel de aspectos tangibles los niveles de satisfacción llegan a 4.2%, habiendo también mayoritariamente niveles de insatisfacción leve/moderada con 55.8%. Comparando las dimensiones de la calidad con otros estudios con similar metodología y tipo de población (17), se encuentran que la confiabilidad es la

que tiene mayores niveles de insatisfacción a diferencia del nuestro que son los aspectos tangibles, la posible explicación que dieron en el estudio mencionado es que en esta dimensión contiene el ítem que explora si el hospital cuenta con medicamentos y la queja de la falta es una constante en la farmacia del hospital donde se les hizo la prescripción. En nuestro estudio la dimensión de empatía muestra niveles muy altos de insatisfacción, a diferencia del estudio de Casalino-Carpio et al (14). Donde se encontró como el que tenía los menores niveles acumulados de insatisfacción leve-moderada y severa con valores de 41%, nuestro estudio tiene más parecido al de Ricci donde la insatisfacción acumulada fue de 83% (nuestro: 94.2%), lo que muestra la notable diferencia de como los pacientes perciben los distintos tipos de atención en distintos hospitales (24).

Los hallazgos de este estudio presentan una similitud con la mayoría de estudios encontrados y nos permiten cuantificar la problemática existente en nuestro ámbito médico y que con el pasar del tiempo se ha visto una desmejora a diferencia de lo que se pretende.



# **CAPITULO IV**

# **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

1. Los pacientes que fueron atendidos en la mayoría pertenecía al sexo femenino, de nivel secundario, procedían de zona urbana, tenían el Seguro Integral de Salud, su ingreso económico menor de 750 soles.
2. La totalidad de los pacientes mostró un nivel de insatisfacción predominando el nivel leve/moderada.
3. Hay relación estadísticamente significativa respecto a los niveles de satisfacción y el hospital, sin embargo esta diferencia se da principalmente a niveles de insatisfacción, es decir leve/moderado en comparación del severo.
4. Según las dimensiones de calidad, a nivel de en aspectos tangibles fue donde se observaron los mayores niveles de insatisfacción y los mayores niveles de satisfacción, aunque mínimos, se dan a nivel de seguridad.

## RECOMENDACIONES

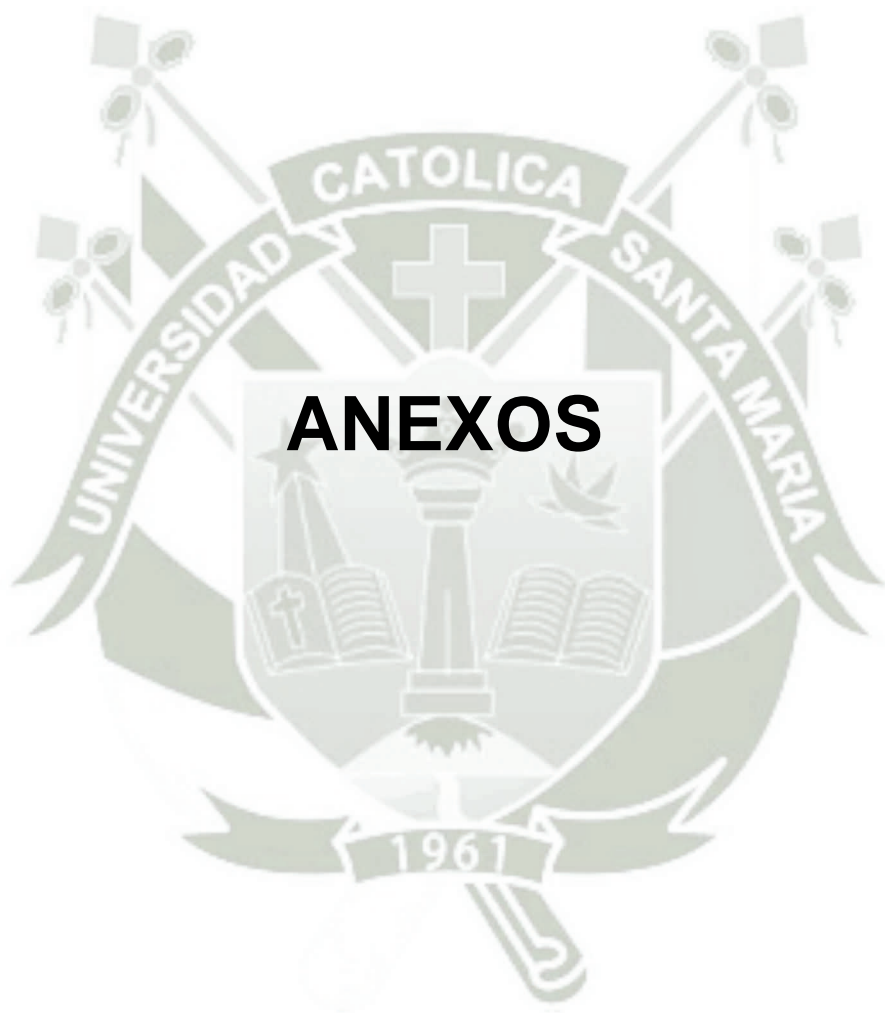
1. Desarrollar capacitaciones del personal administrativo en temas relacionados a calidad de atención al cliente.
2. Mejorar la disponibilidad de las historias clínicas y la distribución a consultorios externos para una atención ordenada y puntual.
3. Controlar y tener abastecido el stock de medicamentos en farmacia para evitar la falta de los mismos.
4. Realizar la consulta externa tomando en cuenta la privacidad del paciente.
5. Realización de estudios posteriores donde se considera una mayor población con estratificación por tiempo para tener mayor exactitud en los datos por año.
6. Capacitación al personal de apoyo/voluntario para una mejor orientación del paciente.
7. Realización de estudios posteriores con otros instrumentos que miden la calidad de atención en salud para determinar cuanta variabilidad existe y cuál sería el más idóneo para este tipo de medición.
8. Elaborar estudios del mismo tipo en otros hospitales de distintos niveles, así como centros de atención primaria y clínicas particulares para identificar qué puntos son los débiles y fuertes según cada centro.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Myers, B.: “A Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles”. Whashington D.C. American Public Health Association. Vol. I.1969.
2. Cuesta Gómez, A.; Moreno Ruiz, J. y Gutiérrez Martí, R.: “La Calidad de la Asistencia Hospitalaria “. Ediciones Doyma. España 1986.
3. Guillermo I. Williams Calidad de los Servicios de Salud Disponible: [med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28\\_calidad.pdf](http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf)
4. Donabedian, A.: “A Guide to Medical Care Administration “. Vol. 2. 1969. Chapter VI Medical Care Appraisal Quality and Utilization. American Public Health Association.
5. Donabedian, A. (1990). Exploración de la calidad: Asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicio. Serie Perspectivas en Salud Pública. 1ª ed. México
6. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? [Editorial]. Rev Med Hered 2001; 12: 76-7.
7. Resolución Ministerial 527-2011 “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” 11 de julio del 2011 Disponible: [www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../RM527-2011-MINSA.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../RM527-2011-MINSA.pdf)
8. OMS. Expert Committee on Health Statistics en White, K.L.: “ Health Care Arrangements in the USA “. The Milbank Memorial Foundation Quarterly. Vol. 50 N° 4 Part.2 1972

9. Encuesta de satisfacción de los usuarios del HSR-Oficina de Gestion de la calidad  
Disponibile:  
[http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe\\_servqual\\_sem\\_i.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf)
10. Asubonteg P, Mc Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. J Serv Market 1996;10:62-81.
11. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing.1988; 6:12-37.
12. McDougall GH and Levesque TJ. A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation. Journal of Professional Service Marketing. 1994, 11(1): 189.
13. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
14. Casalino-Carpio Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4) 145-152
15. Arnaldo Jélvez Caamaño Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales N° 9 -2 de 2010 p. 52-66
16. Leon M. Perceptions of health care quality in Central America. Int J Qual Health Care. 2003 Feb;15(1):67-71.
17. Nuñez Z. Estudio de evaluación de la calidad del servicio de los consultorios externos de medicina del HNAL. Lima 2006. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2006.

18. Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *J Health Care Mark.* 1990 Dec;10(4):47-55.
19. Burdiles P, Csendes A, Molina P, Gonzales G, Ramirez C, Puchi A y col. Atributos del médico tratante: estudio desde el punto de vista del paciente. *Revista Hospital Clínico Universidad de Chile* 2001; 12(4):259-65.
20. Delbanco T. Enriching the doctor-patient relationship by inviting the patient's perspective. *Ann Intern Med* 1992; 116:414-18.
21. Ocampo-Martinez J. La bioética y la relación médico-paciente. *Cir Ciruj* 2002;70:55-59.
22. Acosta Z, Percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de medicina desde la perspectiva de la satisfacción del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2002 (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2002.
23. Pizarro Sanchez, Elizabeth Mirella. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud - 2009. *Rev Per Obst Enf.*, ene./jun. 2010, vol.6, no.1, p.2-9.
24. Ricci V. Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2005. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2006.



# Universidad Católica de Santa María

## Facultad de Medicina Humana

### Programa Profesional de Medicina Humana



#### **Título:**

“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
LOS HOSPITALES GOYENCHE Y HONORIO DELGADO,  
AREQUIPA 2014”

#### **Autor:**

Fernández Mata, Richard Fredrick

Para obtener el título profesional de  
Médico Cirujano

Arequipa- Perú

2014

## CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE LOS HOSPITALES GOYENECHÉ Y HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2014.

### II. PREAMBULO

Uno de los motivos de preocupación que se han venido tocando con mayor énfasis durante los últimos años ha sido en relación a la calidad de atención al paciente en relación a la atención médica, este interés se ha observado en varios países así como en los diferentes niveles de atención médica que existe. Durante el tiempo que duraba mi práctica de pregrado he podido observar que por parte de los medios de comunicación que existe una difusión de la información del trato médico paciente no muy buena, y hasta podría considerarse maliciosa por parte los mismos, y para más esto refiriéndose a únicos y separados sin manera válida alguna de generalizar pero de todos modos haciéndolo mediante el poder que se les otorga. Es por ello que nace la motivación de realizar un estudio donde se tengan datos fidedignos en relación a la calidad de servicio, y en este caso estaremos principalmente refiriéndonos a los consultorios externos de los cuatro servicios más importantes: medicina, ginecología, pediatría y cirugía; de los dos hospitales más importantes del Ministerio de Salud de nuestra ciudad, Arequipa. Considerando el concepto total de calidad en el cuidado de salud, dentro de los cuales incluyen aspectos adicionales a la técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como la velocidad de la respuesta, la satisfacción de la misma entre otras.

### III. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. Problema de Investigación

##### Enunciado del problema

¿Cuál es la calidad de atención en consultorios externos de los Hospitales Goyeneche y Honorio Delgado, Arequipa 2014?

##### Descripción del Problema

##### a. Área del Conocimiento

**Campo:** Ciencias de la salud

**Área:** Medicina Humana

**Especialidad:** Salud Pública

**Línea:** Calidad de atención

##### b. Análisis u Operacionalización de variables

| VARIABLE                                 | INDICADOR            | VALOR/CATEGORIA                               | TIPO DE VARIABLE      |
|--|----------------------|---|-----------------------|
| <b>Características sociodemográficas</b> | Sexo                 | Masculino<br>Femenino                         | Categórica<br>Nominal |
|  | Edad                 | Años Cronológicos                             | Numérica              |
|  | Nivel de Instrucción | Primaria<br>Secundaria<br>Superior<br>Ninguno | Categórica<br>Ordinal |
|  | Zona de Residencia   | Urbano<br>Urbano Marginal<br>Rural            | Categórica<br>Nominal |
|  | Condición de usuario | Asegurado<br>No asegurado                     | Categórica<br>Nominal |
|  | Tipo de seguro       | SIS   | Categórica            |

|   |   |  |                       |
|---|---|--|-----------------------|
|   |   | EsSalud<br>Particular  | Nominal               |
|   | Ingresos Mensuales  | - < 750 soles<br>- 750 – 1500 soles<br>- 1500 a 2500 soles<br>- > 2500 soles   | Numérica              |
|   | Hospital  | Honorio Delgado<br>Goyeneche   | Categórica<br>nominal |
| Expectativas y percepciones de la calidad de servicio | A nivel de pregunta, es la diferencia entre el puntaje obtenido entre las expectativas y las percepciones. Encuesta Servqual, | Menor de 0:<br>Satisfacción amplia<br>0= Satisfacción<br>Mayor que 0 y menor igual que 2=<br>Insatisfacción leve/moderada<br>Mayor que 2=<br>Insatisfacción severa | Categórica<br>Nominal |
|   | A nivel de aspectos, donde se consideran:<br>- Tangible<br>- Fiabilidad<br>- Respuesta Rápida<br>- Seguridad<br>- Empatía     | Mayor al 60%: Por mejorar<br>40 a 80%: En proceso de mejora<br>Menor del 40%:<br>Aceptable   | Categórica<br>nominal |

**c. Interrogantes Básicas:**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción global según dimensiones de la calidad, de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción según características sociodemográficas en los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014?
- ¿Cuál es la satisfacción según las dimensiones de la calidad, en opinión de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche, en la ciudad de Arequipa, 2014?

**d. Tipo de Investigación:** Observacional, prospectivo, transversal.

**e. Nivel de Investigación:** Descriptivo.

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Definimos calidad, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con

los principios y prácticas generalmente aceptados (1), en palabras simples calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima a un prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a un paciente.

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca que fundamentalmente se encuentra en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos, sino de producir actos de calidad y se refiere a la manera de como el servicio es ofrecido a los pacientes, y dado que los pacientes en general desconocen la parte técnica, este segundo componente se transforma en el principal al explicar el nivel de percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario. (2,3)

En el Sector Salud se utilizan habitualmente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario. Estas son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia. Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, esto es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud. (3)

Según Donabedian (1990) “la calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente” (4). Es por ello que todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se producen para mejorar la calidad de atención al paciente y posteriormente él será el mejor juez para evaluarla. Además, le permite a las organizaciones pertenecientes al sector público de salud, lograr mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, además de entregar una base de seguridad y confianza en el desempeño del conjunto de los funcionarios. (5)

Algunas consideraciones importantes respecto al término calidad deben tenerse en cuenta para que en su evaluación e interpretación no se cometan errores o pueda ocasionar alguna confusión: (3,6)

- No es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención.
- No constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo.
- Es una cualidad objetivable y mensurable.
- No depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

El poder evaluar este proceso en su conjunto en cada establecimiento de modo tal que pueda ser objetivado y comparado y

que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.

## 1.2 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN PERU (7)

Dada la importancia de la Calidad en los servicios de salud se hace necesario entonces, fortalecer instituciones públicas para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de atención, con el fin de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma simultánea con las jurisdicciones regionales y locales. (8)

Debido a ello el Ministerio de Salud peruano en el año 2011 a través de la Resolución Ministerial 527-2011 aprobó la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, la misma que tiene la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo, asimismo su objetivo principal es establecer una metodología y proveer de herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo que posteriormente permitan el fin ya mencionado.

La Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos

Regionales, y de los Gobiernos Locales y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados, asimismo detalla el proceso a estandarizar para la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud.

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo que indica la Guía Técnica, se estructura en función a las siguientes fases:

- **Planificación:** Consiste en la organización, identificación del ámbito de intervención y la elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de actividades con responsables y tiempos, en cada uno de los ámbitos a desarrollarse.
- **Recolección de Datos:** incluye el instructivo para el cálculo y selección de la muestra, así como la capacitación y supervisión de los encuestadores responsables de la recolección de datos. Además describe el instrumento a utilizarse es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Especifica las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

- Procesamientos de Datos: Sugiere que para el análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad y para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P -E.
- Análisis e Interpretación de Resultados: En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.
- Retroalimentación de Resultados: Consiste en la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud mediante sala situacional. boletines, página web etc.
- Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos

Algunos establecimientos ya han adoptado esta guía técnica para la evaluación de la calidad de sus servicios a través de la satisfacción de sus usuarios, ejemplo de ello es el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Lima que ha publicado en su página web desde hace algunos años el análisis y resultados obtenidos de la evaluación según esta Guía, lo que ha permitido identificar deficiencias y oportunidades de mejora en sus servicios según lo manifestado por sus propios usuarios encuestados. (9)

### 1.3 CUESTIONARIO SERVQUAL

SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio. (10,11)

El modelo SERVQUAL se creó en principio para tratar de medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, normalmente del sector terciario y lo que percibe que recibe. Las expectativas del cliente están formadas además de por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externa (publicidad) y por lo que le han contado, el famoso boca a boca. (12)

Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un Índice de Calidad del Servicio y en base al mismo se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a

la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan.

A través de estudios de diversas fuentes y criterios de partida se llegó a fijar unos indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación:

(10,13)

- Elementos tangibles (T): Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.
- Fiabilidad (RY): Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.
- Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R).- El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.
- Seguridad o garantía (A).- Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

- Empatía (E).- Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

## 2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A nivel nacional

### **Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual (14)**

Guillermo Ernesto Casalino-Carpio

Con el objetivo de determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general de la ciudad de Lima, según la satisfacción percibida por los usuarios, se diseñó un estudio descriptivo y transversal. Se encuestaron a 248 pacientes de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, seleccionados a través de muestreo aleatorio sistemático. Se usó el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Dentro de los principales resultados se encontró que el 66,94% de los pacientes fue del sexo femenino; 85,48% entre 20 y 64 años; 84,68% con instrucción secundaria o superior y sin cobertura de seguro de salud. Se encontró en total 44,36% de satisfacción y satisfacción amplia. Asociado con satisfacción global se

encontró: sexo, grupo etario y nivel de instrucción; la satisfacción en la dimensión tangible se encontró asociada con el grupo etario; la satisfacción en la dimensión confiabilidad estuvo asociada con el grupo etario, nivel de instrucción, tiempo de llegada, zona de residencia y estrato social; la satisfacción en la dimensión respuesta rápida estuvo asociada con la zona de residencia; la satisfacción en la dimensión seguridad, con el grupo etario y zona de residencia; y, la satisfacción en la dimensión empatía estuvo asociada con el grupo etario y nivel de instrucción. Concluyeron que las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

A nivel internacional

### **Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. (15)**

Arnaldo Jélvez Caamaño

Este trabajo muestra la estimación de la calidad de servicio del Centro de Salud Familiar (Cesfam), Paulina Avendaño Pereda se realizó entre julio y agosto del 2009, en Talcahuano utilizando el modelo SERVQUAL. El cuestionario estuvo constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Se realizó un muestreo aleatorio simple, con un tamaño muestral de 145 encuestas. Para evaluar la confiabilidad del instrumento tanto para las expectativas como para las percepciones, se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual resultó ser mayor al 80%, lo cual indica que el modelo puede ser considerado fiable para determinar la calidad del servicio que brinda el Cesfam. Dentro de los principales resultados se obtuvo la calificación promedio global para las expectativas en la muestra de los pacientes encuestados resultó ser de 4,28 puntos de un máximo de 5 puntos, es decir, ellos esperan recibir un servicio muy bueno. La dimensión de Confiabilidad muestra el nivel más alto de expectativa con 4,31 puntos en comparación con otras dimensiones. La calificación promedio global para las percepciones en la muestra de los pacientes encuestados resultó ser de 3,86 puntos de un máximo de 5 puntos. La dimensión Responsabilidad es la que, en promedio, tiene las percepciones más bajas, alcanzando un valor de 3,70 puntos, en tanto que la dimensión Empatía es la que presenta la percepción promedio más alta alcanzando a 3,98 puntos. Finalmente, en base a la información lograda se logró proponer las características que debería tener el servicio que ofrece el Centro de Salud Familiar.

## **Percepciones de la calidad de la atención de salud en América Central. (16)**

Leon M.

Este estudio se diseñó para examinar las percepciones de los usuarios de la atención de salud en las zonas rurales y urbanas seleccionadas en tres países centroamericanos; se realizaron tres estudios de grupos focales en 1997-98 en Honduras, Costa Rica y Panamá. En cada región seleccionada, se reunieron de 10 a 15 grupos focales para discutir los servicios de salud disponibles, el acceso y el uso de los servicios, la satisfacción con diferentes aspectos de la atención y sugerencias para mejora, participaron 351 residentes de las comunidades rurales y urbanas representaban diferentes géneros, edades, ocupaciones, la salud y el estatus socio-económico. Entre los principales resultados se vio que los participantes consideraron que la atención privada es mejor, pero demasiado costoso. Sus principales preocupaciones se centraron en el acceso inmediato a los médicos de confianza, los medicamentos eficaces y de bajo costo, y la atención de calidad en los hospitales públicos. En Costa Rica y Panamá, los usuarios prefieren las clínicas del Seguro Social para las especialidades médicas y tecnología sofisticada, a pesar de los retrasos y la falta de atención. Los habitantes de regiones rurales pobres, especialmente indígenas, resaltaron más importancia a satisfacer necesidades básicas con poca consideración por la calidad. Se concluyó que la calidad de la atención de la salud es muy variable en las tres regiones, lo que requiere una mayor participación de la comunidad para mejorar. Los grupos focales ofrecen información

importante y confidencial y rentable en la calidad y la amplitud de la asistencia sanitaria y deben formar parte de las iniciativas de control de la calidad.

### 3. OBJETIVOS

#### **Objetivo General:**

- Determinar la calidad de atención, según el grado de satisfacción percibido por los usuarios, de los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014.

#### **Objetivos Específicos**

- 1) Determinar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014.
- 2) Establecer el nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014.
- 3) Determinar los niveles de satisfacción según características socio-demográficas de los pacientes atendidos en consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014.

- 4) Precisar la satisfacción según las dimensiones de la calidad, en opinión de los pacientes asistentes a los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche, en la ciudad de Arequipa

### **Hipótesis**

Al tratarse de un trabajo descriptivo no precisa de hipótesis

## **IV. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

### **4. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación**

- **Técnicas:** Encuesta tipo cuestionario
- **Instrumentos**
  - o Ficha de recolección de datos
  - o Cuestionario Servqual
- **Materiales de Verificación**
  - o Ficha de recolección datos y encuesta
  - o Impresión de los instrumentos
  - o Material de escritorio
  - o Computadora portátil
  - o Sistema Operativo Windows 7
  - o Paquete Office 2010 para Windows
  - o Programa SPSS para Windows v.18

## 5. Campo de Verificación:

### 2.1. Ubicación Espacial:

El estudio se llevará a cabo en los pacientes asistentes a los consultorios externos de cirugía, medicina, ginecología y obstetricia y pediatría de los siguientes hospitales:

- Hospital Regional Honorio Delgado
- Hospital Goyeneche

Todos ubicados en la Ciudad de Arequipa que se encuentra a 2335 m.s.n.m. y cuenta con 905 mil pobladores aproximadamente.

### 2.2. Ubicación Temporal:

Este estudio se llevará a cabo durante el mes de enero del 2014.

### 2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio estarán conformadas por la información obtenida por cada paciente, es decir la encuesta Servqual modificada y la ficha de recolección de datos.

### 2.3.1. Población

La población se encuentra conformada por los pacientes asistentes a los consultorios externos de medicina, ginecología y obstetricia, pediatría y cirugía. En relación al servicio de pediatría se considerará a los padres o apoderados del paciente atendido.

### 2.3.2. Muestra y Muestreo

Se realizará un muestreo probabilístico por conveniencia.

Se utilizará la fórmula de tamaño muestral para una proporción de muestra infinita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

- $\alpha$ : error alfa: 0.05
- $1-\alpha$ : nivel de confianza: 0.95
- p: prevalencia : 0.3
- q: complemento de p: 0,7
- d: precisión: 0,05
- n: tamaño de la muestra:  $108.16 = 109$

Según la fórmula obtenemos una muestra de 109 personas, considerando una 10% adicional (11 encuestas) para prevenir que se pierda el tamaño muestral por retirada

de encuestas por diversos motivos, se obtiene una muestra final de **120** personas.

### 2.3.3. Criterios de Selección

#### - Criterios de Inclusión

- Usuarios de los consultorios externos de los servicios de medicina, pediatría, ginecología y obstetricia y cirugía. En relación al caso de pediatría se considerará la encuesta del padre y/o apoderado del menor
- Edad comprendida entre 18 y 45 años.
- Que no presenten alteraciones de conciencia y sean capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivo de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

#### - Criterios de Exclusión

- Que presenten alteraciones de conciencia y sean incapaces de comunicarse en español.
- Que hayan sido hospitalizados durante los últimos tres meses.

## 6. Estrategia de Recolección de Datos

### 3.1. Organización

Una vez aprobado el proyecto de tesis, se enviará solicitudes de autorización a los directores de los hospitales donde se realizará el estudio. Se coordinará con los jefes de los diferentes servicios para ir a encuestar a los consultorios externos. Realizado esto se procederá a pasar al análisis de los mismos y elaboración del informe final.

### 3.2. Recursos

#### 3.2.1. Recursos Humanos

**Autor:** Richard Fernandez

**Asesor:** Dr. Rodolfo Jesús Alarcón Pinto

#### 3.2.2. Recursos Físicos

- Fichas impresas de recolección de datos generales del encuestado. (Anexo 1)
- Encuesta de evaluación de calidad de servicio Servqual modificada. (Anexo 2)
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 7, paquete Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18
- Material de escritorio

### 3.2.3. Recursos Financieros

- Recursos del propio autor

### 3.3. Validación de los instrumentos

- La ficha de recolección de datos no requiere de validación al ser un instrumento solo de datos generales.
- Encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual (Reindenbach et al, 1990) (17), donde hay 22 pares originales de preguntas medulares. 22 preguntas sobre expectativas con el servicio, 22 preguntas sobre percepciones del servicio recibido. Hay versiones que se han modificado según la realidad, como la que usaremos aquí que es la de Cabello y colaboradores (12), Las preguntas está distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:
  - o Fiabilidad (preguntas del 1 al 5), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
  - o Capacidad de Respuesta (preguntas del 6 al 9), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
    - Seguridad (preguntas del 10 al 13), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad,

confianza y confianza en la atención con  
inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- Empatía (Preguntas del 14 al 18), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Cada pregunta recibe una calificación del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta (anexo 2). El grado de satisfacción se determinó calculando la representación de la calidad percibida (Q), siendo la resultante de la diferencia entre las respuestas brindadas para las percepciones (P) y expectativas (E):

$$Q = P - E$$

- $Q > 0$  : Satisfacción amplia
- $Q = 0$  : Satisfacción
- $-2 \leq Q < 0$  : Insatisfacción leve/moderada
- $Q < -2$  : Insatisfacción severa

Al momento de hacer las calificaciones se tomarán el porcentaje del puntaje global y según los criterios y dimensiones, considerando los siguientes valores

- Mayor al 60%: Por mejorar
- 40 a 80%: En proceso de mejora
- Menor del 40%: Aceptable

### **3.4. Criterios o estrategias para el manejo de los resultados**

#### **3.4.1. A nivel de la recolección**

Las encuestas se manejarán de manera anónima asignando un código a cada participante y a cada encuesta, ya sea la ficha de recolección de datos o el cuestionario Servqual.

#### **3.4.2. A nivel de la sistematización**

La información que se obtenga de las encuestas serán procesadas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2010, y posteriormente serán pasadas al paquete estadístico SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

#### **3.4.3. A nivel de estudio de datos**

La descripción de las variables categóricas se presentará en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Para las variables numéricas se utilizarán la media, la mediana y la desviación estándar para variables continuas; así como valores mínimos y máximos.

Para las asociaciones se usarán pruebas Chi cuadrado, t de student, entre otras; dependiendo del tipo de variable.

Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un  $p < 0,05$ .

### CRONOGRAMA DE TRABAJO

| TIEMPO   | Diciembre |   |   |   | Enero |   |   |   | Febrero |   |   |   | Marzo |   |   |   |
|--|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  | 1         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| Elaboración del proyecto de investigación      | ■         |   |   |   | ■     |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
| Presentación y aprobación del Proyecto         |           |   |   |   |       |   |   |   | ■       |   |   |   |       |   |   |   |
| Recolección de datos                           |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   | ■ |   |       |   |   |   |
| Tabulación, análisis e interpretación de datos |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   | ■     |   |   |   |
| Elaboración y presentación del Informe final   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   | ■     |   |   |   |

**V. BIBLIOGRAFIA:**

1. Myers, B.: "A Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles". Whashington D.C. American Public Health Association. Vol. I.1969.
2. Cuesta Gómez, A.; Moreno Ruiz, J. y Gutiérrez Martí, R.: "La Calidad de la Asistencia Hospitalaria ". Ediciones Doyma. España 1986.
3. Guillermo I. Williams Calidad de los Servicios de Salud Disponible: [med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28\\_calidad.pdf](http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf)
4. Donabedian, A.: "A Guide to Medical Care Administration ". Vol. 2. 1969. Chapter VI Medical Care Appraisal Quality and Utilization. American Public Health Association.
5. Donabedian, A. (1990). Exploración de la calidad: Asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicio. Serie Perspectivas en Salud Pública. 1ª ed. México
6. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? [Editorial]. Rev Med Hered 2001; 12: 76-7.
7. Resolución Ministerial 527-2011 "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de

salud y servicios médicos de apoyo” 11 de julio del 2011

Disponible: [www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../RM527-2011-MINSA.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../RM527-2011-MINSA.pdf)

8. OMS. Expert Committee on Health Statistics en White, K.L.: “ Health Care Arrangements in the USA “. The Milbank Memorial Foundation Quarterly. Vol. 50 N° 4 Part.2 1972
9. Encuesta de satisfacción de los usuarios del HSR-Oficina de Gestion de la calidad Disponible:  
[http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe\\_servqual\\_sem\\_i.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf)
10. Asubonteg P, Mc Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. J Serv Market 1996;10:62-81.
11. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing. 1988; 6:12-37.
12. McDougall GH and Levesque TJ. A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation. Journal of Professional Service Marketing. 1994, 11(1): 189.

13. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
14. Casalino-Carpio Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4) 145-152
15. Arnaldo Jélvez Caamaño Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales N° 9 -2 de 2010 p. 52-66
16. Leon M. Perceptions of health care quality in Central America. Int J Qual Health Care. 2003 Feb;15(1):67-71.
17. Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. J Health Care Mark. 1990 Dec;10(4):47-55.



## FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días estimado(a) señor(a):

A continuación le presentamos una encuesta en la queremos evaluar la calidad de servicio que le están brindando en el consultorio externo en que está en estos momentos, los datos recogidos en esta encuesta será utilizados para una tesis de medicina.

Al llenar sus datos usted nos da el consentimiento para el uso del mismo de forma adecuada y protegiendo su privacidad. Usted no tiene la obligación de responder este cuestionario. Mucho le agradeceremos responder a este cuestionario anónimo con veracidad y objetividad.

Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_ años

Nivel de Educación: ( ) Primaria  
( ) Secundaria  
( ) Superior  
( ) Ninguno

Zona de Residencia: ( ) Urbano  
( ) Urbano-marginal  
( ) Rural

Tipo de seguro: ( ) SIS  
( ) EsSalud  
( ) Particular  
( ) Ninguno

Ingresos familiares mensuales: S/. \_\_\_\_\_ (Nuevos Soles)

Hospital: ( ) Honorio Delgado (Hospital General)  
( ) Goyeneche

Servicio: ( ) Pediatría  
( ) Ginecología  
( ) Medicina  
( ) Cirugía

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III), UTILIZANDO una escala numérica del 1 al 7.

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

| Nro. | Preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1    | E Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2    | E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3    | E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada  |   |   |   |   |   |   |   |
| 4    | E Que su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5    | E Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6    | E Que la atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7    | E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida  |   |   |   |   |   |   |   |
| 8    | E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9    | E Que la atención en farmacia sea rápida   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10   | E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11   | E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 12   | E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre su problema de salud                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 13   | E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza  |   |   |   |   |   |   |   |
| 14   | E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15   | E Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16   | E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre el problema de salud o resultado de la atención.                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 17   | E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos |   |   |   |   |   |   |   |
| 18   | E Que usted comprende la explicación que le brindará el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 19   | E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes                                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 20   | E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes  |   |   |   |   |   |   |   |
| 21   | E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención  |   |   |   |   |   |   |   |
| 22   | E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos  |   |   |   |   |   |   |   |

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de consulta externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| Nro. | Preguntas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1    | P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2    | P ¿El médico le atendió en el horario programado?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3    | P ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4    | P ¿Su Historia Clínica se encontró disponible para su atención?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5    | P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6    | P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7    | P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8    | P La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9    | P ¿La atención en farmacia fue rápida?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 10   | P ¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 11   | P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 12   | P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre su problema de salud?                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13   | P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14   | P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 15   | P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 16   | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de la atención?                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 17   | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |   |   |   |   |   |   |   |
| 18   | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 19   | P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20   | P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21   | P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 22   | P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?  |   |   |   |   |   |   |   |