



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE
A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA DE
CHACHAPOYAS, 2018”**

Autora: Bach. Llaquelina Pizarro Mendoza

Asesora: Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Registro: ()

CHACHAPOYAS-PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE
A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA DE
CHACHAPOYAS, 2018”**

Autora: Bach. Llaquelina Pizarro Mendoza

Asesora: Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Registro: ()

CHACHAPOYAS-PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación en primer lugar va dedicado a Dios por ser mi guía y darme la fuerza para seguir estudiando y cumplir uno de mis anhelos.

A mi familia por su amor, paciencia y apoyo durante estos años de estudios, ya que son ustedes quienes me inspiran cada día para luchar y seguir adelante y ver plasmando así uno de mis proyectos más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por ser la luz que me ha guiado durante todos estos años de estudios.

Me faltarían las líneas para expresar mi gratitud a cada uno de las personas, amigos y familiares que me apoyaron durante estos años de formación académica, pero resaltare algunos:

- ❖ A mi querida Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas, por brindarme la oportunidad de hacer realidad este proyecto profesional y a cada uno de los docentes que contribuyeron con sus conocimientos, experiencias y motivación para mi desarrollo profesional.

- ❖ Al Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, por permitirme realizar este trabajo de investigación en la persona de, Mg. Catalina Evelia Altamirano Mego responsable de la oficina de calidad por el apoyo desinteresado que me brindo.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD TORIBIO RODRIGUEZ DE
MENDOZA**

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR GARCÍA HUAMAN
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

**DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

Mediante el presente documento la que suscribe, en cumplimiento del Art. 23 del reglamento de la oficina de Grados y Títulos de la Universidad Toribio Rodríguez de Amazonas da el visto bueno al informe final de tesis sobre “Nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, 2018”, de la Bachiller Llaquelina Pizarro Mendoza, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación correspondiente, el mismo que fue elaborado cumpliendo la estructura requerida por la UNTRM.

Por tanto:

Firmo la presente en señal de conformidad.



Ing. Patricia Escobedo Ocampo
ASESORA

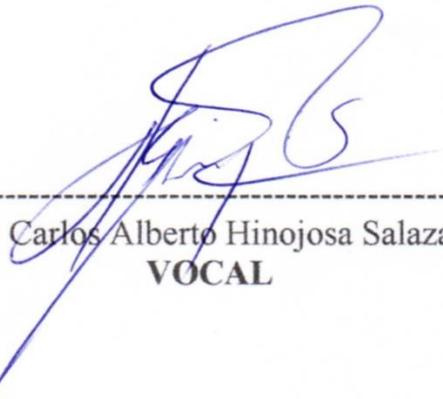
JURADO EVALUADOR



Mg. Adolfo Cacho Revilla
PRESIDENTE



Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz
SECRETARIO



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
VOCAL



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Llaguelica Pizarro Mendoza
identificado con DNI N° 33408298 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas de la Facultad de:
Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
QUE ACUDE A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL HOSPITAL REGIONAL URGEN DE FATIMA DE CACHAPOYAS
2018"

que presento para
obtener el Título Profesional de: Licenciada en Administración de Empresas

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 17 de octubre de 2019

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de OCTUBRE del año 2019, siendo las 12:30 horas, el aspirante LIAQUEINA PIZARRO MENDOZA defiende en sesión pública la Tesis titulada: "ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA DE CHACHAPOYAS 2018"

para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. ADOALFO CACHO REUILLA
Secretario : Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
Vocal : Dy. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 13:11 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
DECLARIÓN JURADA DE NO PLAGIO.....	viii
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLA.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCION.....	15
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables de control en la encuesta aplicada a los usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	22
Tabla 2. Porcentaje de Satisfacción de los usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.....	23
Tabla 3. Satisfacción de los usuarios.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Insatisfacción de los usuarios según fiabilidad consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	24
Figura 2. Insatisfacción de los usuarios según Capacidad de Respuesta consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	25
Figura 3. Insatisfacción de los usuarios según Seguridad consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	26
Figura 4. Insatisfacción de los usuarios según Empatía consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	27
Figura 5. Insatisfacción de los usuarios según Aspectos Tangibles consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	28
Figura 6. Porcentaje de satisfacción de los usuarios según variables en consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.	29

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó para determinar cuál es el NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE CHACHAPOYAS, 2018; estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, prospectivo y transversal, se obtuvo una muestra de 370 usuarios de 18 a 59 años de edad, que acudieron a los consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima, quienes fueron seleccionados aleatoriamente y después de aplicar las encuestas conformadas por 22 preguntas sobre expectativas y percepciones se obtuvo como resultado que el 72% de los usuarios se encuentran insatisfechos: y según las dimensiones de fiabilidad 75% insatisfechos, Capacidad de respuesta 79% insatisfechos, seguridad 74% insatisfechos, empatía 70% insatisfecho y aspectos tangibles 62% insatisfechos. Por lo tanto, llegando a la conclusión que el usuario que acudió a los servicios consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas está insatisfecho.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, consultorios externos; servicios

ABSTRACT

The present investigation is was done, to determine which is leve of satisfaction of the user that goes to external offices from the Regional Hospital Virgen of Fatima of Chachapoyas 2018; The present study quantitative, approach, descriptive level ,prospective and transversal, gol a sample the 370 users, of 18 to 59 years old, who came to the offices Hospital external Regional Virgen de Fatima Chachapoyas who were randomly selected.

After applying the poll conformed for 22 questions, about expectations and perceptions it was obtainel as a result that 72%, of the users the find each other dissatisfied, and accordind to the dimensions or reliability 75% dissatisfied, anwers capacity 79% dissatisfied, security 74% dissatisfied, empathy 70% dissatisfied, and tangible appearance 62% dissatisfied.Thus concluding that the user who came to external offices from the Regional Hospital Virgen de Fatima de Chachapoyas is dissatisfied.

Keywords: User satisfaction, external offices, services.

I. INTRODUCCIÓN

Sabemos que hoy en día la satisfacción del usuario que acude a consultorios externos es medible mediante la aplicación de un instrumento elaborado y validado por el Ministerio de Salud para Establecimientos de Salud de Primer y Segundo nivel; es la diferencia que resulta entre la percepción y expectativas debiendo ser este un resultado positivo, determinando que la expectativa es lo que el usuario espera recibir, mientras que la percepción es la valoración del servicio recibido. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del usuario que acude a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas el cual es un establecimiento de salud de Nivel II-2, para la muestra se tomó en cuenta las atenciones del año 2017 de ahí se obtuvo la muestra conformada por 370 usuarios, seleccionados que acudieron a ser atendidos en los diferentes consultorios externos en la segunda quincena de diciembre del 2018, para medir el nivel de satisfacción se aplicó una encuesta en base a 22 preguntas que incluyen preguntas sobre expectativas y percepciones, procesado y analizado este trabajo se encontró que el usuario que acudió a ser atendido en consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas 2018 se encuentra insatisfecho, por lo que nos motiva a sugerir a la Directiva de dicha institución tomar medidas que mejoren la calidad de atención en dicha institución; teniendo conocimiento que el concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: localidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (Rey, 2000) pag 139, Para sustentar esta investigación también se tomó como base en el modelo Servqual lo cual es una técnica de investigación comercial que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Conocer qué expectativas tienen nuestros clientes y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de mercado determinado y así buscar el posicionamiento de la

entidad en su orientación hacia el mercado. Además, diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. Este modelo permite evaluar la calidad, diagnosticar y conocer las expectativas de los clientes; se debe considerar la utilización de otros métodos para el estudio de expectativas, combinando los mismos de forma que se obtenga la información y comunicación posibles con el cliente y/o usuario. (Parasuraman, 1985). En estudios previos a nivel internacional (Sanchez, 2012), en su tesis: “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. Tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en salud pública, realizada en la Facultad de Salud Pública y Nutrición de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, N.L. México. La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. En el mencionado estudio de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. Donde el autor llega a la conclusión que el usuario de la consulta externa en esta institución se encuentra satisfecho; acotando que las instalaciones y equipamiento de esta unidad son relativamente nuevos lo que coadyuvo para la evaluación satisfactoria, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno y satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, se puede concluir que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, a la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta., (Morales, 2009), en su tesis sobre: “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de urgencia, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención de salud, Mistrato Risaralda”. Realizada en la Facultad de Enfermería de la Pontificia Universidad de Javeriana de Bogotá. El objetivo de la investigación fue; determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. En la metodología fue un estudio descriptivo transversal donde el autor de esta tesis concluye: Que encontró un 60% manifiesta un nivel de aceptación medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un

25%, que tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante un nivel de satisfacción bajo. Y por todo esto se concluye, que la mayoría de pacientes que participaron manifestaron sentir agrado con la atención de enfermería en términos de accesibilidad, Explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, con respecto a las características socio-demográficas, se demostró que dentro de la población estudiada predominó el sexo femenino por ser estas las encargadas de la salud en el hogar siendo las que más consultan, con un rango de edad que oscila entre los 20 y 30 años, con un nivel de escolaridad de primaria. Algunos estudios a nivel nacional (Ramos, 2015), en su tesis sobre: "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud Picsi, 2015". Tesis para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud, realizado en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porras Lima-Perú. La investigación tuvo como objetivo; determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de junio - agosto del 2015, Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: encontró un nivel de satisfacción del usuario externo de 72,2% del usuario externo atendido en el centro de salud Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción. La dimensión que registra el más alto nivel de insatisfacción es la capacidad de respuesta con un 57,8% en forma general, mostrando un pico elevado de insatisfacción del 75% de los usuarios porque no encuentran soluciones rápidas para resolver las dudas o reclamos de los usuarios del servicio. , (Díaz, 2014), en su investigación titulada: "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca". Para optar el título profesional de licenciada en enfermería, realizada en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación tuvo como objetivo; determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. En la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y de corte transversal. Los resultados encontrados muestran que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. En el ámbito local (Rodríguez, 2015), en su tesis: "Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia, hospital regional virgen de Fátima, Chachapoyas 2014". El objetivo de la investigación fue; determinar el nivel de

satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia. En la metodología la investigación fue de estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo observacional, prospectivo, de estudio transversal, de interés descriptivo. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes. Los resultados fueron: Del 100% (90) de los pacientes, 67.8% (61) se encuentran satisfechos, el 20% (18) se encuentran medianamente satisfechos y el 12.2% (11) se encuentran insatisfechos. En la dimensión de fiabilidad el 87.1% (73) se encuentran satisfechos, el 11.1% (10) se encuentran medianamente satisfechos y el 7,8% (7) se encuentran insatisfechos. En la dimensión capacidad de repuesta en un 63,3% (57) se encuentran satisfechos, el 31,1% (28) se encuentran medianamente satisfechos y solo el 5,6% (5) se encuentran insatisfechos, en la dimensión de empatía el 68,9% (62) se encuentran satisfechos, el 25,6% (23) se encuentran medianamente satisfechos y el 5,6% (5) se encuentran insatisfechos y en la dimensión de seguridad el 65.6% (59) se encuentran satisfechos, el 30% (27) se encuentran medianamente satisfechos y el 4.4% (4) se encuentran insatisfechos, por lo que se concluye que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos frente a la calidad de atención que recibieron en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima- Chachapoyas.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo.

Cuantitativo porque permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística, (Mendoza, 2006)

Descriptivo que permite ver la realidad de los hechos tal como se presentan con sus características reales.(Mendoza 2006)

2.2. Diseño de Estudio

a. De acuerdo a la manipulación de las variables.: Es no experimental porque no se manipulan las variables, se observan tal como se presentan los fenómenos.

b. De Acuerdo a la Planificación de la toma de datos: es Prospectivo por que se recolecto la información directamente de los usuarios que acudieron a ser atendidos de manera secuencial.

c. De acuerdo al número de veces que se aplica el instrumento: Es Transversal ya que aplique la encuesta en un solo momento por única vez y en un solo tiempo.

El diagrama de este tipo de estudio es el siguiente:



DONDE:

M= Usuario atendido en consultorios externos.

X=Nivel de satisfacción del usuario.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Total, de usuarios de 18 a 59 de edad atendidos en consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima en los meses de enero a diciembre del año 2017, hacen un total de 9,895.

Muestra

El tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigaciones descriptiva, aceptando un error del 5% (0.05) y, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Aplicando la formula se tomará a 370 usuarios.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(9895)}{(0.05)^2(9895 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 369.83 = 370$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica:

Se aplicó un cuestionario a aquellos usuarios o familiares después de haber recibido atención en uno de los consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado es la encuesta Servqual modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, la encuestas según su categoría incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones las cuales están divididas en cinco criterios y/o dimensiones; cuestionarios validados por el ministerio de salud, ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La medición se hace a través de las cinco dimensiones:

- ❖ “Fiabilidad: con las preguntas del 1 al 5 (MINSa, 2013).
- ❖ “Capacidad de respuesta: preguntas del 6 al 9 (MINSa,2013).

- ❖ “Seguridad: preguntas del 10 al 13 (MINSA, 2013).
- ❖ “Empatía: preguntas del 14 al 18 (MINSA, 2013).
- ❖ “Aspecto Tangible: preguntas del 19 al 22 (MINSA, 2013).

2.5. Análisis de datos

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

El análisis de los datos esta expresado en gráficos para cada criterio de la evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- ❖ Fiabilidad.
- ❖ Capacidad de respuesta
- ❖ Seguridad
- ❖ Empatía
- ❖ Aspectos tangibles

III.RESULTADOS

Tabla 1. Variables de control en la encuesta aplicada a los usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

Muestra Total	370	100
<u>Condición del Encuestado</u>	n	%
Usuario	324	87.56757
Acompañante	46	12.43243
<u>Sexo</u>		
Masculino	161	43.51351
Femenino	209	56.48649
<u>Nivel de Estudio</u>		
Analfabeto	9	2.432432
Primaria	99	26.75676
Secundaria	154	41.62162
Superior Técnico	59	15.94595
Superior Universitario	49	13.24324
<u>Tipo de seguro por el cual se atiende</u>		
SIS	336	90.81081
SOAT	11	2.972973
Ninguno	5	1.351351
Otro	18	4.864865
<u>Tipo de paciente</u>		
Nuevo	237	64.05405
Continuador	133	35.94595

Fuente: Encuesta Sevrqual MINSA 2018.

Tabla 2. Porcentaje de Satisfacción de los usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Orientación adecuada de los trámites para la atención	96	25.9	274	74.05
Atención en el horario programado	88	23.8	282	76.22
Se respetó la programación	101	27.3	269	72.70
Disponibilidad de la historia clínica	85	23.0	285	77.03
Disponibilidad y facilidad de citas médicas	89	24.1	281	75.95
Fiabilidad	459	24.8	1391	75.19
Atención rápida en caja	85	23.0	285	77.03
Rapidez en los análisis de laboratorio	78	21.1	292	78.92
Rapidez en los exámenes radiológicos	73	19.7	297	80.27
Rapidez en Farmacia	75	20.3	295	79.73
Capacidad de Respuesta	311	21.0	1169	78.99
Privacidad en la atención brindada	105	28.4	265	71.62
Exámen físico completo y minucioso	94	25.4	276	74.59
Brindó el tiempo adecuado y resolvió sus dudas	95	25.7	275	74.32
Le inspira confianza el médico	98	26.5	272	73.51
Seguridad	392	26.5	1088	73.51
El trato fue amable, con respeto y paciencia	109	29.5	261	70.54
Interés en solucionar el problema	103	27.8	267	72.16
Fue claro y preciso al resolver su problema	116	31.4	254	68.65
Fue claro y preciso sobre el tratamiento que recibirá	115	31.1	255	68.92
Fue claro y preciso sobre los análisis	114	30.8	256	69.19
Empatía	557	30.1	1293	69.89
Señalización adecuada	110	29.7	260	70.27
Se contó con orientación	102	27.6	268	72.43
Disponibilidad de equipos y materiales necesarios	168	45.4	202	54.59
Limpieza oportuna en el consultorio y sala de espera	185	50.0	185	50.00
Aspectos Tangibles	565	38.2	915	61.82
PORCENTAJE TOTAL	2284	28.1	5856	71.94

Fuente: Encuesta servqual MINSA 2018

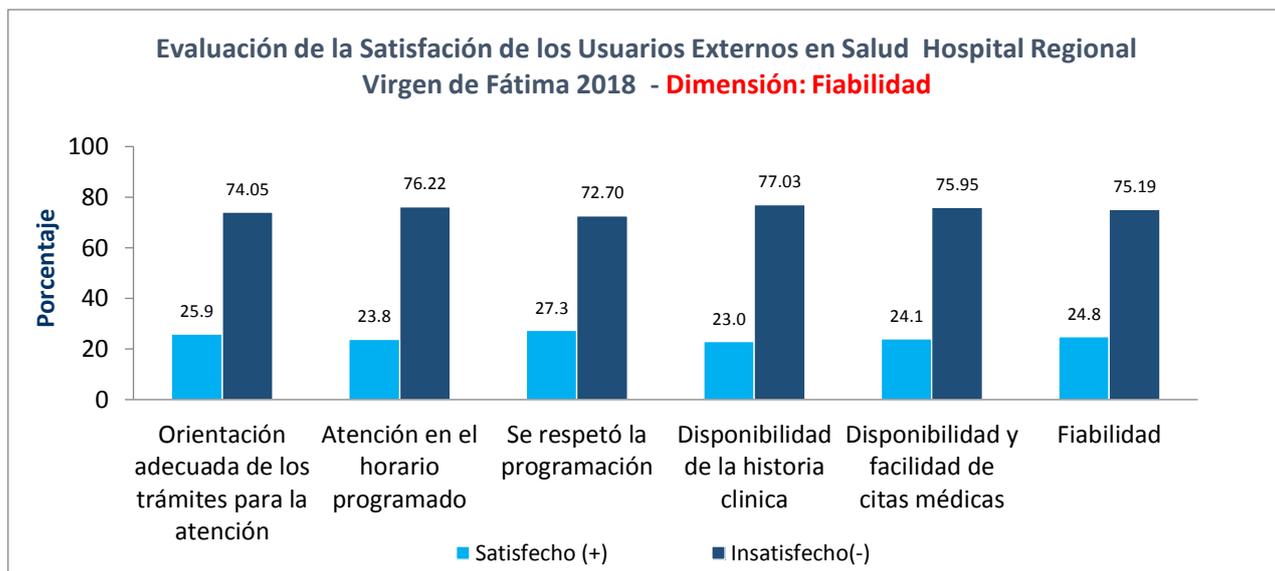


Figura 1. Insatisfacción de los usuarios según fiabilidad consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 74.05% se encuentra insatisfecho con el personal de informes ya que la orientación y explicación no fue clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para la atención en consulta externa y el 25.9% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 76.22% se encuentra insatisfecho con la atención en el horario programado para la consulta, y el 23.9% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 72.70% se encuentra insatisfecho ya que no se respeta la programación y el orden de llegada, y el 27.3% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 77.3% se encuentro insatisfecho con la disponibilidad de su historia en el consultorio para su atención, y el 23.0% se encontró satisfecho.

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 75.95% se encuentra insatisfecho con la disponibilidad y facilidad para obtener una cita, y el 24.1% se encuentra satisfecho.

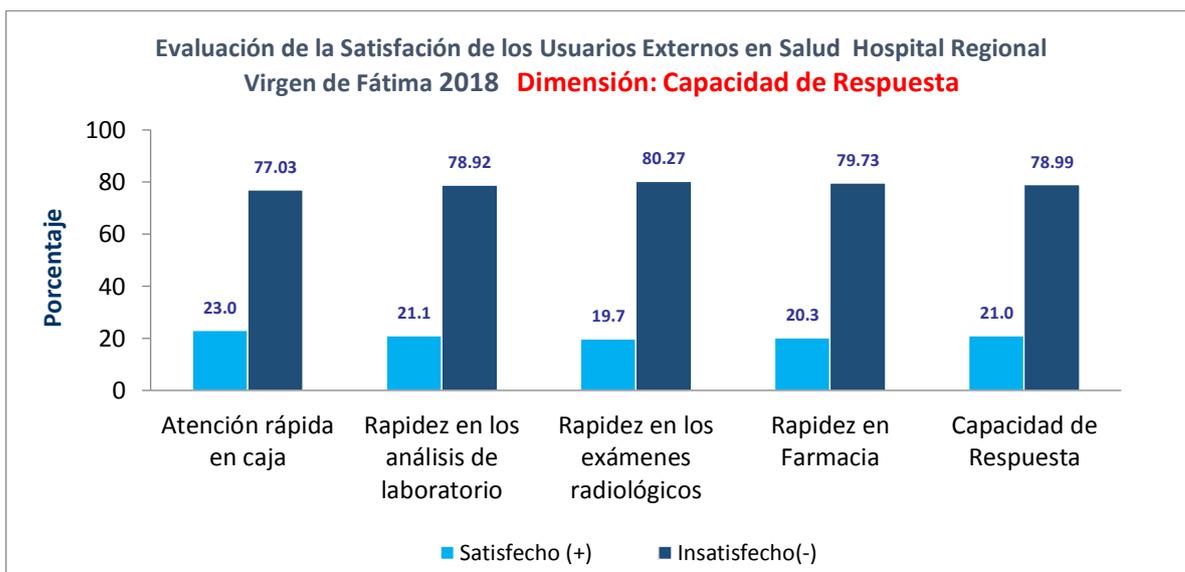


Figura 2. Insatisfacción de los usuarios según Capacidad de Respuesta consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 77.03% se encuentra insatisfecho con la atención porque en caja y admisión la atención no fue rápida; y el 23.0% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 78.92% se encuentra insatisfecho con la demora en la atención para tomarse análisis de laboratorio, y el 21.1% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 80.27% se encuentra insatisfecho por la demora para tomarse los exámenes radiológicos; y el 19.7% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 79.73% se encuentro insatisfecho por la demora de la atención en farmacia, y el 20.3% se encontró satisfecho.

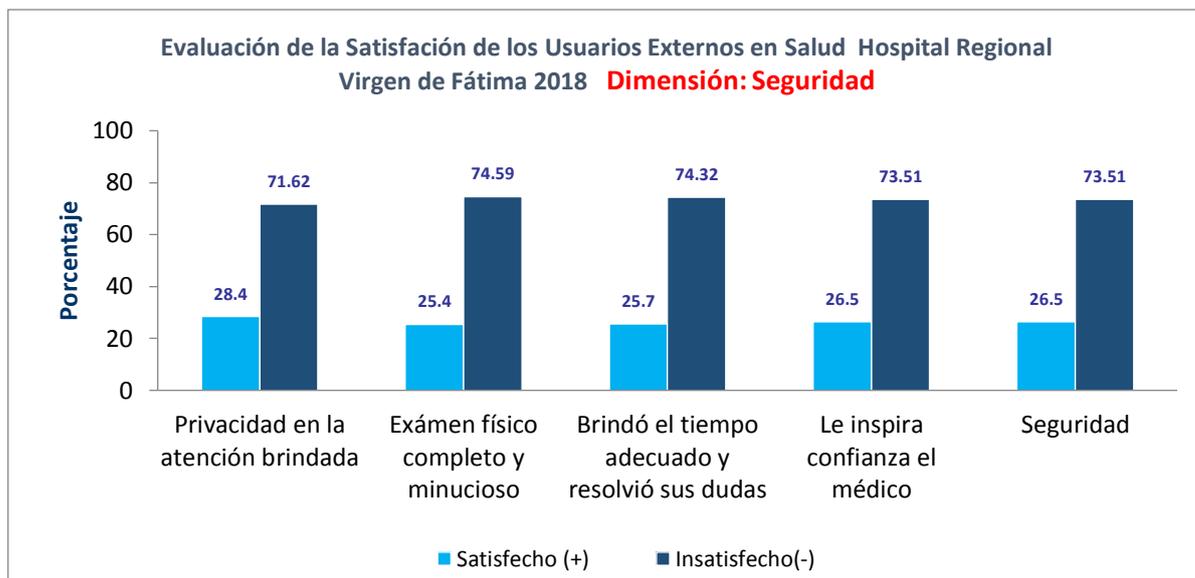


Figura 3. Insatisfacción de los usuarios según Seguridad consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 71.62% se encuentra insatisfecho ya que no se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio; y el 28.4% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 74.59% se encuentra insatisfecho con la atención del médico porque no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que le aqueja. y el 25.4% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 74.32% se encuentra insatisfecho ya que no se absolvió sus dudas y preguntas sobre su problema de salud por lo que el médico no le brindó el tiempo necesario, y el 25.7% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 73.51% se encuentran insatisfechos por que el médico no le inspiró confianza, y el 26.5% se encontró satisfecho.

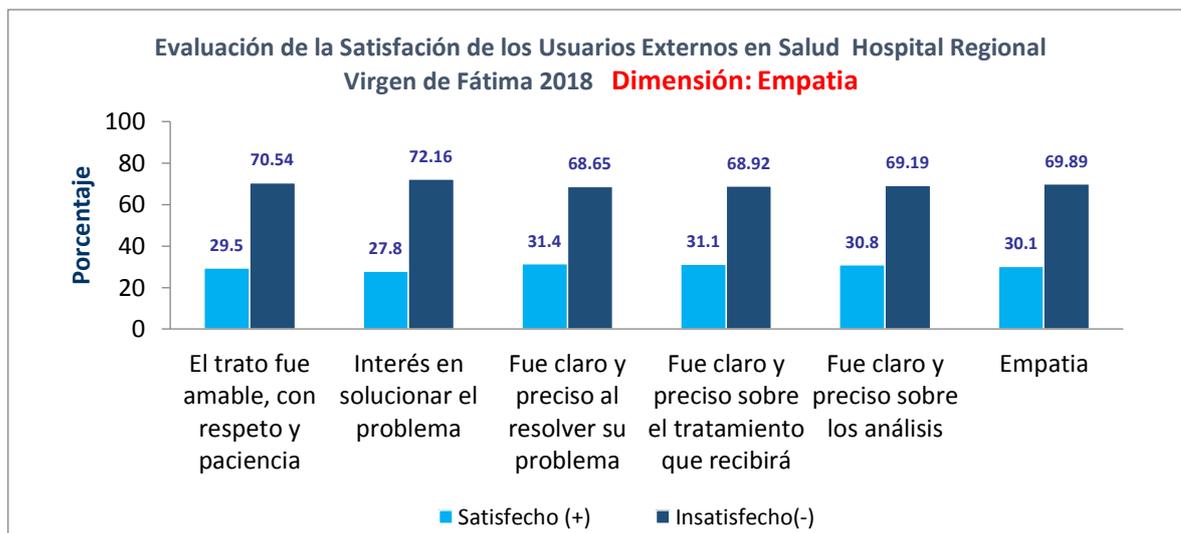


Figura 4. Insatisfacción de los usuarios según Empatía consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 70.54% se encuentra insatisfecho con el personal que atiende en consultorios externos ya que no le trato con amabilidad, respeto ni paciencia y el 29.5% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 72.16% se encuentra insatisfecho por que el médico que lo atendió no mostro interés en solucionar su problema de salud, y el 27.8% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 68.65% se encuentra insatisfecho ya que no se explicó el problema de su salud o resultado de su atención; y el 31.4% se encuentra satisfecho
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 68.92% se encuentro insatisfecho por el mal trato del personal y el desinterés en solucionar su problema de salud que lo aqueja, y el 31.1% se encontró satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 69.19% se encontró insatisfecho porque no se orientó sobre los procedimientos o análisis a realizarse; y el 30.8% se encuentra satisfecho

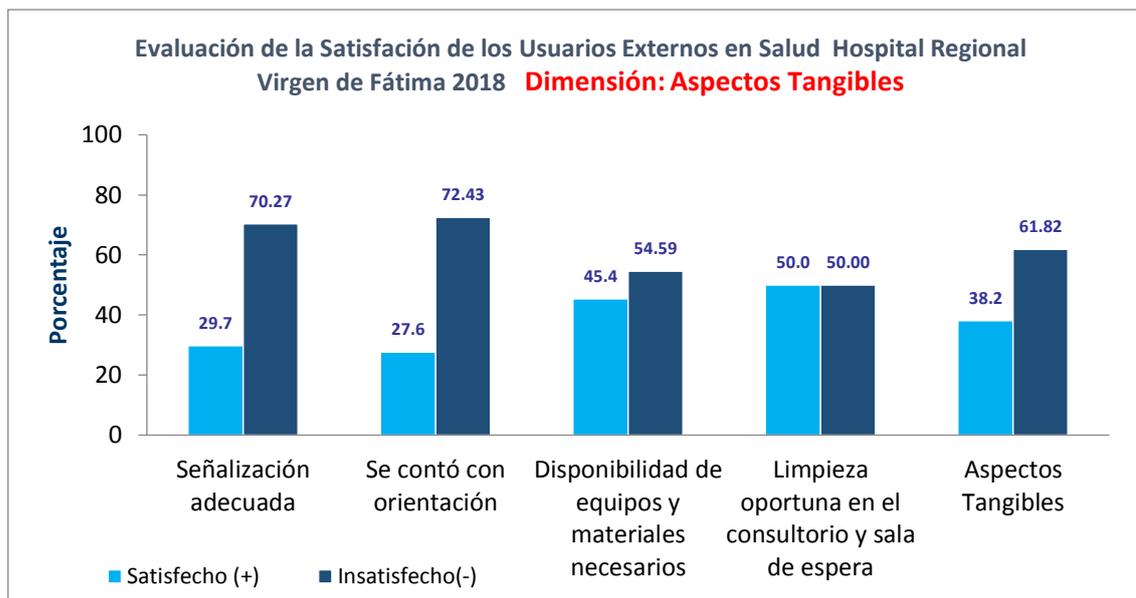


Figura 5. Insatisfacción de los usuarios según Aspectos Tangibles consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 72.27% se encuentra insatisfechos con la señalización, carteles, letreros que no ayudan a orientar a los pacientes; y el 29.7% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 72.43% se encuentra insatisfechos ya que no hay personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, y el 27.6% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 54.59% se encuentra insatisfecho ya que los consultorios no contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, y el 45.4% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 50.0% se encuentran insatisfechos por la limpieza y comodidad de consultorio y sala de espera y el 50.0% se encuentran satisfechos.

Tabla 3. Satisfacción de los usuarios.

DIMENSIONES	SATISFECHO	INSATISFECHO
Fiabilidad	24.8	75.19
Capacidad de respuesta	21.0	78.99
Seguridad	26.5	73.51
Empatía	30.1	69.9
Aspectos tangibles	38.2	61.82
Total dimensiones	28.1	71.9

Se muestra porcentaje de satisfacción de usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

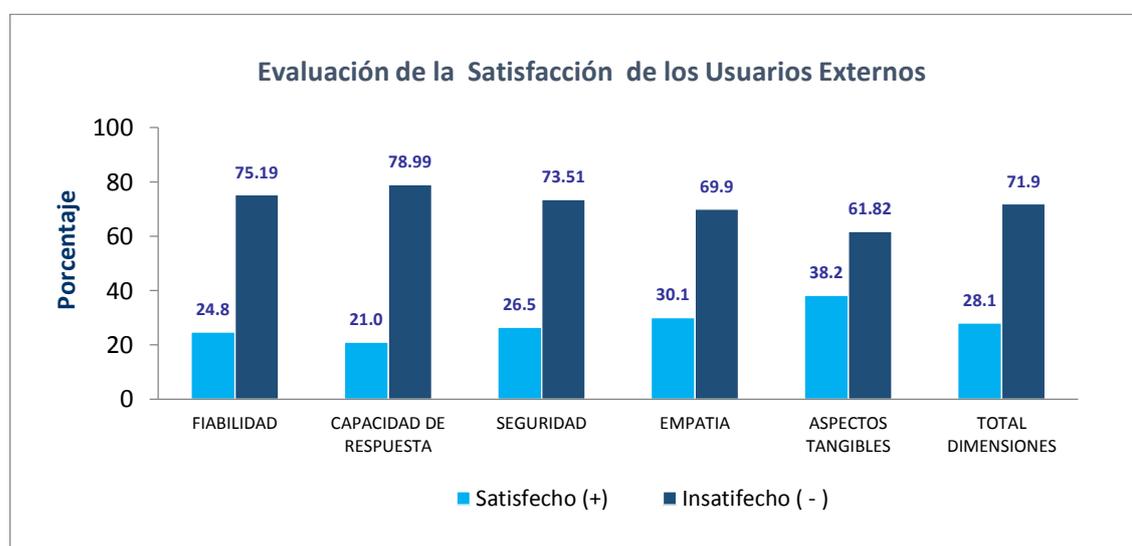


Figura 6. Porcentaje de satisfacción de los usuarios según variables en consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 75.19% se encuentra insatisfecho con el personal que atiende en consulta externa porque no se respetan los horarios y la

demora en la atención en caja y admisión, así como la disponibilidad de las historias al momento de su atención el 24,8% se encuentra satisfecho.

- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 78.99% se encuentra insatisfecho por la demora en la realización de sus exámenes auxiliares como son en laboratorio e imágenes, y el 21.0% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 73.51% se encuentra insatisfecho ya que el personal médico que le atendió no le realizó un examen minucioso, así como no le dio una orientación adecuada que despeje todas sus dudas respecto a su atención por lo que no le inspiró confianza: y el 26.5% se encuentra satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 69.9% se encuentra insatisfecho porque el personal que atiende en consultorios externos no trata con amabilidad, respeto y paciencia, así mismo no muestra interés en solucionar el problema de salud que le aqueja, y el 30.1% se encontró satisfecho.
- ❖ Del 100% de los usuarios encuestados el 61.82% se encuentra insatisfecho porque dicho establecimiento no cuenta con el personal que oriente, falta de letreros y señalización, falta de equipos y e instrumentos al momento de ser atendidos; y el 38.2% se encuentra satisfecho.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró un nivel de insatisfacción alto por parte de los usuarios que acudieron a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas 2018, y teniendo otros estudios me permito comparar mis resultados con dichos trabajos.

(Sanchez, 2012), México, en su tesis “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social” determino que el usuario que acudió a este establecimiento se encuentra satisfecho en las dimensiones de infraestructura, trato del personal; especialmente en el área de admisión, también se encuentra satisfecho en el tiempo de espera. En contraste con los resultados de la presente investigación donde la dimensión de capacidad de respuesta que involucra el trato del personal se encuentra insatisfecho específicamente con el personal médico que brindo la atención; en el aspecto tangible que involucra limpieza y comodidad de los ambientes hay un promedio entre satisfechos e insatisfechos de un 50%.

(Morales, 2009), Bogotá, en su estudio “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de urgencia frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud” el autor concluye hay un 60% de aceptación media con la atención del personal de enfermería, determinando también en este estudio que el mayor porcentaje fue el sexo femenino con un rango de edad entre 20 a 30 años, con un nivel educativo primario. En el presente estudio hay una diferencia significativa en lo que se refiere a insatisfacción del 72% en todas las dimensiones, pero en la variable de control que respecta a sexo hay similitud con nuestra investigación ya que el mayor porcentaje fue usuarios del sexo femenino, otra diferencia es el nivel educativo ya que predomino el nivel secundario en nuestro estudio.

(Ramos, 2015), Pícsi, en su estudio tuvo como objetivo “determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud” llegando a la conclusión que encontró un nivel de satisfacción del usuario externo del 72.2% en forma general, pero en la dimensión de capacidad de respuesta encuentra el más alto nivel de insatisfacción de un 57.8%, referente a las características demográficas hay un 98.9% de usuarios de sexo femenino , 39.6% con educación

secundaria seguida de un 36.5 de educación primaria, 90.6% tiene seguro SIS, y el 97.9% son continuadores. Con los resultados del presente estudio también se encuentra una diferencia significativa en el resultado donde se encuentra un nivel de insatisfacción general del 72% de los usuarios que acuden a consultorios externos del hospital regional virgen de Fátima de Chachapoyas, con respecto a la variable de control respecto a sexo el 56% fue femenino, con 42% de educación nivel secundaria, una similitud, en tipo de seguro del 90.81% tiene SIS, a diferencia del 64% usuarios son nuevos.

(Díaz, 2014), Bambamarca, en su tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud Hospital Tito Villar Cabeza”, encontró 68.2% de usuarios externos insatisfechos, de los cuales 61.1% son mujeres, 41.3% son casadas, 36.4% nivel tienen primario y 49.2% ama de casa. En la presente investigación se encuentra similitud en los hallazgos referente a insatisfacción del usuario externo con un 72% de insatisfacción, además de la variable de control de sexo hay similitud de un 56% femenino, con una diferencia en nivel educativo 42% tienen nivel secundario.

(Rodríguez, 2015), Chachapoyas, en su tesis “Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de Emergencia Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas” donde el estudio dio como resultado general un 67% de usuarios satisfechos en las cuatro dimensiones que estudio el autor, teniendo así dimensión de fiabilidad 87.1%, capacidad de respuesta 63.3%, empatía 68.9% % y en la dimensión de seguridad un 65.6%. Y en contrastación con nuestro estudio resulta que hay una diferencia significativa en el resultado general de las dimensiones estudiadas ya que el 72% de usuarios se encuentran insatisfechos, además que se evaluó cinco dimensiones las cuales fueron fiabilidad con un resultado del 75% de insatisfacción, capacidad de respuesta del 79% de insatisfacción, seguridad 74%, empatía 70% de insatisfacción y aspectos tangibles con un 62% de insatisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. El 72 % de los usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas se encuentra insatisfecho.
2. El usuario que acudió a consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas en la dimensión de fiabilidad se encuentra insatisfecho, específicamente en la pregunta N°04 en la disponibilidad de la historia clínica para su atención.
3. En la dimensión de capacidad de respuesta se encuentra insatisfecho, notando un malestar en los usuarios en la pregunta N°08 en la demora para tomarse los exámenes radiológicos.
4. En la dimensión de seguridad se encuentra insatisfecho, expresado el mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N°11, el medico no realiza un examen completo y minucioso.
5. En la dimensión de empatía se encuentra insatisfecho específicamente en la pregunta N°15, percibido por el malestar del usuario ya que el médico no mostro interés en solucionar su problema de salud.
6. En la dimensión de aspectos tangibles también se encuentra insatisfecho, también expresado el mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N°20 ya que no hubo un personal que oriente e informe al usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Al Equipo de gestión del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas tomar acciones que conlleven a mejorar la calidad de atención brindada por parte de su personal tanto administrativo como asistencial, y así revertir el nivel de insatisfacción de los usuarios.

Dar mayor importancia y/o apoyo a la oficina de calidad para desarrollar actividades que mejoren estos resultados por encima 60% de insatisfacción situando a la institución en proceso de acuerdo a la normativa del ministerio de salud.

Capacitación permanente al recurso humano para brindar una atención de calidad.

A los alumnos de la facultad de administración de empresas motivarles a realizar trabajos de investigación en el campo de la salud, los cuales contribuirán a mejorar la calidad de los servicios de salud, con las sugerencias dadas a los directivos de estas instituciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Díaz, M. (2014). *"Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca"*. (U. N. Cajamarca, Ed.) Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, C. (2009). *"Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de urgencia, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención de salud, Mistrato Risaralda"*. (P. U. Javeriana, Ed.) Bogotá: Facultad de Enfermería. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Parasuraman, Z. y. (1985). *Modelo Servqual*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad
- Ramos, L. (2015). *"Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud Pisci, 2015"*. (U. d. Porras, Ed.) Lima: Facultad de Medicina Humana. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Rey, C. (2000). *La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza*. (U. d. Barcelona, Ed.) Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- Rodríguez, T. (2015). *"Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia, hospital regional virgen de Fátima, Chachapoyas 2014"*. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas: Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado el 24 de Octubre de 2018
- Sanchez, L. (2012). *"Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León"*. (U. A. Leon, Ed.) Facultad de Salud Publica y Nutrición. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

ANEXOS

Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a):	1
	Acompañante:	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino:	1
	Femenino:	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	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?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su 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 sus 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 el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su 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 el médico le brindó 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?							