

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA
EXTERNA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL II - 1 MINSA - ILO
2017”**

PRESENTADA POR

BACH. LUCIA ANGELICA MAMANI COAQUIRA

ASESORA

MGR. JULIA ISABEL CORNEJO BARAYBAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LIC. EN ENFERMERÍA

MOQUEGUA - PERÚ

2017

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.1 Definición del problema	5
1.2 Objetivos de investigación.....	5
1.3 Cuadro de Operacionalizacion de variables	6
CAPÍTULO II : EL MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	9
2.3 Marco Conceptual	26
CAPÍTULO III : MÉTODO	27
3.1 Tipo de Investigación.....	27
3.2 Diseño de Investigación	27
3.3 Población y muestra	27
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	29
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
4.1 Presentación de Resultados.....	32
4.2 Discusión de Resultados	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:

DIVISIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN DESCRIPCIÓN 33

TABLA 2:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
FIABILIDAD EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 35

TABLA 3:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 37

TABLA 4:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
SEGURIDAD EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 39

TABLA 5:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
EMPATÍA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 41

TABLA 6:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
ASPECTOS TANGIBLES EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 43

TABLA 7:

SATISFACCIÓN DE CONSULTA EXTERNA POR DIMENSIONES EN EL
HOSPITAL II -1 MINSA ILO 45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
FIABILIDAD EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 37

GRÁFICO 2:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 38

GRÁFICO 3:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
SEGURIDAD EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 40

GRÁFICO 4:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
EMPATÍA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 42

GRÁFICO 5:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
ASPECTOS TANGIBLES EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO 44

GRÁFICO 6:

SATISFACCIÓN DE CONSULTA EXTERNA POR DIMENSIONES EN EL
HOSPITAL II -1 MINSA ILO 46

RESUMEN

Corresponde a un estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, por ser univariada la población está formada por los pacientes que concurrieron a los servicios de consulta externa con un promedio mensual de 1800 pacientes, de las diferentes etapas de vida, con una muestra 317.

Los datos fueron recolectados a través de una entrevista que permitió obtener información sobre las expectativas y las percepciones en relación a la satisfacción del paciente en el área de consulta externa, como instrumento el modelo SERVQUAL del Ministerio de Salud, una escala de expectativas y percepción tipo Likert.

Se concluye, la satisfacción del paciente en consultorio externo está en el nivel insatisfactorio 69.93% y en menor porcentaje satisfecho 30.07%; en las 5 dimensiones hay insatisfacción: Fiabilidad (66.37%), capacidad de respuesta (76.10%), empatía (66.50%), seguridad (60.17%) y aspectos tangibles (82.26%). Los resultados servirán para tener una línea basal de satisfacción hacia el paciente, se debe implementar el plan de mejora de calidad. Así mismo para observar un panorama diferente en estudios posteriores y disminuir el nivel de insatisfacción.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción, satisfacción, percepción, expectativa, Modelo SERVQUAL.

SUMMARY

The objective of the study was to determine the level of satisfaction in outpatient care, in patients of the Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017. It corresponds to an observational, prospective, cross-sectional and descriptive study, since the population is composed of the total of patients who attended the outpatient services with a monthly average of 1800 patients, from different stages of life, with a sample 317.

Data were collected through an interview that allowed obtaining information about expectations and perceptions regarding patient satisfaction in the area of external consultation, as an instrument the SERVQUAL model of the Ministry of Health, a scale of expectations and perception type Likert.

According to the results, the satisfaction of the user in the outpatient clinic is at the unsatisfactory level with 69.93% and in a lower percentage satisfied 30.07%; in the 5 dimensions there is dissatisfaction: Reliability (66.37%), response capacity (76.10%), empathy (66.50%), security (60.17%) and tangible aspects (82.26%). The results will serve to have a baseline of satisfaction towards the patient, the quality improvement plan should be implemented. Also to observe a different picture in later studies and decrease the level of dissatisfaction.

KEY WORDS: Level of satisfaction, satisfaction, perception, expectation, SERVQUAL Model.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ve un incremento en la morbilidad, lo que origina el mayor uso de los servicios de salud, la política del aseguramiento universal también ha permitido que la población tenga mayor accesibilidad a los establecimientos de salud, evidenciando mayor demanda y exigiendo a los organismos de salud aumentar la calidad de atención, esta se ve reflejada en satisfacción de los pacientes: Marcando diferencia en establecimientos de salud. Por lo tanto, es indispensable evaluar la satisfacción de la calidad, para establecer los progresos de mejoría continua.

Globalización del mundo, actualmente, ha resultado de primordial importancia alcanzar el nivel de satisfacción de los pacientes, para disminuir brechas y lograr mejorar los estándares de calidad, así lo reportan también, el gran sector de pacientes de consultorios externos del Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social , consideran el servicio como moderado; la gran parte de pacientes espero más de dos horas para ser atendidos y manifestó que su demora no lo hizo plácidamente (1).

En un Hospital de Guayaquil, la categoría de satisfacción según percepción de los clientes en cuanto a calidad revela que la atención es muy buena (65.60%), buena (32%), regular (1.60%), y mala con el 0.80 % (2).

Así mismo el Centro Médico Esmil - Ecuador determino que hay satisfacción en limpieza y atención en la consulta externa, e insatisfactorio en la evaluación relacionado a las historias clínicas (3).

En los establecimientos de salud de Perú en cuanto a satisfacción del paciente en consulta externa, establecieron que el horario de permanencia para la atención del paciente, la atención hecha de parte del equipo administrativo, no médico - médico, impactaron elocuentemente en el grado de satisfacción hacia el paciente (4).

La satisfacción en la atención, es un importante indicador de calidad en los servicios de salud y resulta conveniente establecer la percepción del cliente, con el fin de dar propuestas de mejora a la institución e impactar positivamente en la atención hacia

el usuario así permitirá a la empresa a crecer, mantenerse en el mercado, conocer su situación real y establecer planes de mejora continua.

La investigación es trascendente ya que facilitara establecer un plan de mejora, y elevar la categoría de satisfacción relacionada a la atención. Un nuevo conocimiento implica la mejora de la calidad que engloba a la población que se beneficiara con el resultado del proceso de mejora y a la organización de salud porque elevara sus estándares de calidad.

Proporcionar información a los facultativos, encargados y administradores de la organización sanitaria sobre aquellas perspectivas del establecimiento de salud que son apreciadas por los ciudadanos como insatisfactoria, justifica toda investigación.

Los accesos a servicios de salud con niveles de satisfacción óptimos, para el paciente y la sociedad, con el nuevo conocimiento da apertura a la mejora de la calidad, la misma que engloba a la comunidad y elevara sus estándares de calidad. Así mismo, las principales limitaciones que se encontraron en los horarios prolongados de permanencia de los pacientes en el servicio de consulta externa, fue que no se permitió avanzar en la recolección de la muestra de manera fluida, también la queja verbal de parte de los pacientes por el ineficaz servicio que brindo dicho establecimiento.

El propósito de la investigación es precisar la satisfacción en la atención de consulta externa en pacientes del Hospital II -1 MINSA Ilo, el cual dio como insatisfactoria en todas las dimensiones como: Fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017?

1.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar el Nivel de Satisfacción en la Atención de Consulta Externa, en pacientes del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el nivel de satisfacción del paciente en la consulta externa en la dimensión fiabilidad del Hospital II -1MINSA - Ilo 2017.
- Evaluar el nivel de satisfacción del paciente en la consulta externa en la dimensión capacidad de respuesta del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017.
- Medir el nivel de satisfacción del paciente en la consulta externa en la dimensión de seguridad del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la consulta externa en la dimensión de empatía del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la consulta externa en la dimensión de aspectos tangibles del Hospital II -1MINSA - Ilo 2017.

1.3 CUADRO OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicador	Unid. Medida/Categoría	Escala
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Es el nivel de conformidad por el servicio prestado del establecimiento de salud y el percibido por el usuario.	Satisfacción Alta >60% Satisfacción Mediana 40-60 % Insatisfacción <40 %	Ordinal
	Capacidad de respuesta			
	Seguridad			
	Empatía			
	Aspectos Tangibles			

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Leguía Cerna Juan Alberto et, al Lambayeque - Perú (2010) realizo el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio en consulta externa en el Hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, región Lambayeque octubre.” concluye que existe una insatisfacción global 89,80% insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). Existe insatisfacción referente a la calidad de servicio en consulta conclusión externa, según la percepción de las personas (5).

Tinoco Begazo Miguel Angello Leónidas en Lima – Perú (2015), realizo el trabajo de investigación titulado: Satisfacción del cliente externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz octubre, diciembre, concluyendo que se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción 24.69%, género femenino presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel cultural prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción 27.56%. De las cuatro especializaciones, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del cliente en consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción con los servicios brindados por dicho hospital (6).

Ramos Torres Luz Albina Lima – Perú (2015), realizó el trabajo de investigación titulado: Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del cliente externo Centro de Salud de Picsi, concluyendo que la satisfacción del cliente externo de 72,2% atendido en el centro de salud de Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción en el Centro de Salud Picsi. La dimensión que cala más alto nivel de insatisfacción es la de Capacidad Respuesta 57,81% en forma generalizada, expresando un pico eminente de insatisfacción del 75% de los clientes, debido a que el personal no soluciona rápida y oportunamente dudas o reclamos de los clientes o pacientes (7).

Ninamango Vicuña Walter Michael en Lima Perú (2014) realizó el trabajo de investigación titulado: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza concluyendo: que los pacientes que se atienden en la consulta externa de Medicina Interna del HNAL presentan alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento concluye: 16,1% de satisfacción y 83,9% de insatisfacción, con una insatisfacción global de 83.9% es insatisfactorio en las demás dimensiones (8).

García Miranda Diana Luz Lima-Perú (2013), realizó el trabajo de investigación titulado: Expectativas - Percepción de la calidad en la atención de salud en pacientes del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos febrero-mayo, concluye que hay alto grado de insatisfacción (54.88%) con respecto a la satisfacción (45.12%). Las dimensiones que muestran insatisfacción son capacidad de respuesta 60.5%, aspectos tangibles 59.6%, fiabilidad 58.5% de insatisfacción y tanto seguridad como empatía 48.2% de insatisfacción. Una de las dimensiones como fiabilidad evidencia que la insatisfacción es mayor y se da en la pregunta 5 con un 80% de insatisfacción así como la pregunta 4 con un porcentaje de insatisfacción 67%; que indican que el establecimiento de salud no resguarda la expectativa de los pacientes al no contar con los medicamentos que receta el médico (pregunta 5) y así mismo al no contar con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (pregunta 4) (9).

Mego Ramírez Fiorela Noeli en Chiclayo-Perú (2013), ejecuto el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción en los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- ESSALUD, determinando: que el nivel satisfactorio de los usuarios se percibe moderadamente hay satisfacción en la dimensión confiabilidad, aspectos tangibles y respuesta rápida. Asi mismo, se percibe alta insatisfacción en empatía y seguridad estas dimensiones está orientado a la atención, cumplimiento de horarios y cordialidad que los trabajadores del hospital deben brindar a los usuarios; si existe un alto grado de nivel satisfactorio por los usuarios en la dimensión fiabilidad, pero se percibe el decaimiento en empatía más del 50% evidencia su insatisfacción, mismo modo 40% percibe insatisfacción en dimensión seguridad (10).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Nivel de Satisfacción

Se define al estado de bienestar del paciente teniendo en cuenta aspectos técnicos e interpersonales que le presta el prestador y personal de salud en una institución u organismo (11).

2.2.2 Satisfacción

Se define como la percepción sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos; aclarando un aspecto muy importante sobre las quejas, su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción (12).

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado en salud y expone una apreciación de valor subjetivo en la atención recibida (13).

Importancia y uso de valores de medición

Para lograr el grado de medición de satisfacción del paciente este no es útil si no sirve para determinar acciones de mejora que permitan ofrecer mayor valor al paciente. Las trascendencias de medir consiguen tener un enfoque a nivel operativo para motivos de mejoramiento y control.

Indicadores de Satisfacción

Estos son:

- Valor agregado al cliente, compara el nivel de satisfacción de sus clientes con el nivel de satisfacción de la clientela de sus competidores.
- Valor agregado al personal, mide el nivel de satisfacción de sus empleados.
- Valor agregado económico (14), mide la rentabilidad financiera de su operación. Así mismo, los indicadores sirven para reorientar el negocio si existe un claro incumpliendo con la misión de la empresa (15).

Esta medición de las percepciones y expectativas, a través de instrumentos como el SERVQUAL, permiten colocar en evidencia cuatro aspectos que impiden alcanzar una posición competitiva:

- Lo que el paciente quiere realmente no conocemos.
- Los parámetros de calidad que no son importantes para el paciente se están monitoreando.
- Estándares de desempeño de calidad en el servicio no son competitivos.
- Lo que se promete no se está cumpliendo en el mercado.

Este discernimiento cuantificado de percepciones y expectativas de valor del cliente, así como medición de su grado de satisfacción una vez que ha recibido el servicio, son la primordial fuente de investigación para que las empresas perpetren una planeación estratégica de mejoramiento que aumente su capacidad (16).

Medidas de satisfacción e insatisfacción

Los indicadores adversos como: quejas, reclamos, retrasos, etcétera, nos permite evaluar en forma financiera el efecto de un servicio sin calidad. Los problemas de calidad en el servicio tienen un efecto más fuerte en la mente del consumidor que los de un producto porque intuyen en su propia cultura, que contribuye a la formación de una imagen respecto al servidor, que se traduce en reputación.

Las ventajas asociadas con una reputación de calidad son muchas y con efectos favorables a largo plazo, sirven como una coraza protectora cuando en el corto plazo se presentan problemas esporádicos de calidad, el cliente no puede creer que una empresa con imagen de calidad le haya dado un mal producto o un mal servicio y en cierto modo se la perdona. Por el contrario, las empresas con mala imagen de calidad en el servicio difícilmente tienen credibilidad aun cuando en realidad estén haciendo las cosas mejor que otras empresas con mayor reputación.

La satisfacción es el pilar fundamental de todo programa de calidad total en cualquier tipo de institución, siendo esta la única forma de mantenerse rentable su operación, ya que está rodeada de mercados competitivos. Se requiere que las organizaciones sean rentables, pues las expectativas de los grupos de interés, sean estos internos o externos, se satisfacen con recursos económicos (17).

Satisfacción de las necesidades y expectativas

Cuando un sujeto u organismo tiene necesidad determinada, busca un fruto para satisfacerla. En este proceso de investigación comparara, analizara información técnica, experiencias previas (propias o de terceras personas, datos brindados por el vendedor (promesas de tiempo de entrega, características del producto, condiciones de pago etcétera) y preferencias personales. Durante este proceso, el consumidor despliega un conjunto de expectativas toma la decisión de compra. En ciertas ocasiones, el paciente tiene que aguardar cierto tiempo mientras el bien es surtido o el proveedor suministra el servicio, mientras esto ocurre el paciente empieza a calificar la

calidad del producto, que continuara haciendo una vez que lo haya aceptado y lo utilice (17).

La satisfacción y sus dimensiones del paciente

I. Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05): Es la disposición de otorgar un servicio con calidad y calidez de manera protegida y concreta. Así mismo, es hablar de un establecimiento que logra cumplir lo que promete; determinando satisfacer al paciente mediante el servicio, enfatizando en solucionar los problemas. Los usuarios prefieren a los profesionales que los atienden bien, y que son escuchados con atención (18).

II. Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09): Es otorgar una atención mediante un servicio rápido y de ayuda a los que utilizan un servicio. En esta medida se determina la atención y la prontitud en responder a las peticiones, problemas del paciente, preguntas y quejas. La dimensión logra comunicar a los pacientes mediante la calidad de tiempo que el paciente espera, por la atención a sus problemas, asistencia, las respuestas a sus preguntas e importante que los Hospitales tengan que ver el proceso de entrega del servicio y manejo de peticiones desde la percepción del paciente y no desde la perspectiva del Hospital (18).

III. Seguridad (Preguntas del 10 al 13): Mide la cordialidad, el proceder del personal que otorga la prestación de salud, brindando cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, privacidad y conocimiento (13).

Esta dimensión es atención y conocimientos mostrados por los trabajadores de una empresa gracias al servicio que brinda el personal, enfatiza la habilidad del personal para generar credibilidad y confianza. Así mismo, los servicios que mide la seguridad instaura un sentimiento de que el paciente tiene la percepción de estar protegido en sus actividades o en las transacciones que hace mediante su proceder en el Hospital y en cada el servicio (19).

IV. Empatía (Preguntas del 14 al 18): Se define a la cualidad amable que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, atendiendo las necesidades de la otra persona (20).

V. Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22): Son perspectivas físicas que la persona percibe del Hospital. Se describe la apariencia física de las instalaciones, condiciones, equipos, limpieza, comodidad, personal y material de comunicación (13).

2.2.3 Niveles de Satisfacción

Los niveles de Satisfacción son tres:

- **Insatisfacción:** Se da cuando el servicio percibido no logra satisfacer al paciente.
- **Satisfacción Mediana:** Se da cuando el servicio percibido logra coincidir con la satisfacción del paciente.
- **Satisfacción Alta:** Se da cuando el servicio percibido excede satisfacer al paciente (21).

Valor final que ocupa la variable

- **Satisfacción Alta:** Considera las escalas de siempre y frecuentemente.
- **Satisfacción Mediana:** Considera las escalas algunas veces.
- **Insatisfacción:** Considera las escalas rara vez y nunca.

2.2.4 Elementos de la satisfacción

Estos son:

- **Disponibilidad:** Es el recurso de un servicio de salud que estará disponible cuando los usuarios lo necesiten.
- **Amabilidad:** Es el trato que espera recibir el paciente cuando lo necesita.
- **Trato:** Forma donde el provisor de servicio en salud expresa una cualidad tratable con el consumidor logrando reconocer y percibir sus inquietudes. La forma de tratar con respeto a una persona enfatiza un nivel de adhesión y empatía determinando impresiones de otras personas.
- **Prontitud:** Nivel con que el veedor de servicios compensa con prontitud sugerencias y reclamos de los pacientes.
- **Cordialidad:** Calidad de ser de un servicio mostrando tener habilidades para prestar el servicio oportunamente al paciente.

- **Competición:** Es la capacidad del dotador en salud en demostrar destrezas y conocimiento para satisfacer al paciente.
- **Información:** Nivel de educación donde el que distribuye el servicio en salud se manifiesta con las personas mediante una expresión, sencilla, y de oportuno alcance (22).

2.2.5 Atención

La atención es un principio filosófico fundamental en enfermería. Se describe como la esencia de la profesión y cada vez es más aceptada la visión de la atención como concepto importante en enfermería.

Se define como el significado que representan las personas, las actividades, los proyectos y las cosas para un individuo (23).

La atención en enfermería se relaciona con el interés y la importancia que se da al paciente; la responsabilidad para con el paciente, y la consideración, cortesía y cercanía con él (24).

La atención es una manera natural de relacionarse con otro por quien uno siente compromiso y responsabilidad (25).

Categorías de la atención o del proceso de la atención

Las cinco categorías de la atención o del proceso de atención son:

Conocer, estar con, hacer por, conseguir y mantener credibilidad (26).

2.2.6 Atención Administrada

Concepto: Es un sistema clínico que organiza y da secuencia al proceso de prestación de servicios a nivel proveedor- paciente para mejorar los resultados en costo y calidad (27).

La atención administrada es el cuidado basado en la unidad que se organiza para alcanzar resultados específicos en los pacientes, dadas las limitaciones fiscales y de otros recursos. Los recursos apropiados en cantidad y secuencia hacia un tipo de caso específico y paciente individual se administran en relación con el tiempo de estancia, los eventos críticos y la programación, y los resultados anticipados (28).

2.2.7 Calidad:

Es la capacidad que tiene un servicio que consigue satisfacer las necesidades de los que utilizan un establecimiento en salud, partiendo de un parámetro cuantificable.

Es el nivel de perfección donde el establecimiento opta, se da como norma de eficacia, compensando carencias del paciente y de una organización (5).

La calidad contiene 3 principios:

- **Adecuación:** Relaciona la disponibilidad de la infraestructura con las necesidades de las personas.
- **Eficiencia:** Concierno los resultados conseguidos con el coste.
- **Calidad científico – Técnica.** Alusiva a la competencia de los profesionales para utilizar la tecnología más moderna puesta a su alcance (29).

Calidad de Servicio: El servicio es el conjunto de prestaciones que el usuario espera, además de las procedentes del producto, como consecuencia del precio, la imagen y a veces la marca.

La infraestructura posee intangibilidad. Su beneficio y su utilización son simultáneos (por ejemplo: viaje, atención telefónica, consulta médica, etc) lo contrario en cuanto a productos, que son fabricados y posteriormente ser vendidos y ser usados.

- **El servicio – calidad se mide por la satisfacción de los pacientes.**

El que determina el nivel de prestación es el paciente (ejemplo: en algunos hoteles solicitan al usuario que llene un cuestionario indicándole su opinión en relación a la prestación de los diferentes servicios del hotel).

Una institución debe tratar las expectativas de los pacientes, minimizando la diferencia entre calidad de servicio y expectativas del paciente. (ejemplo ¿qué es lo que da nivel a unos grandes almacenes? los clientes manifestaron: “la calidad de acogida y amabilidad del personal, el cómodo acceso al establecimiento, opciones ofrecidas y la variedad de productos.

Para diseñar un servicio debemos de:

- Debemos conocer el nivel de satisfacción de nuestros pacientes, por lo cual se ejecutarán métodos de sondeos de opinión, entrevistas, encuestas etc.
- Así mismo se identificara a los pacientes viendo sus necesidades (30).

La satisfacción y medida del paciente

Para la adecuación y evaluación de la medida de satisfacción de las exigencias, tendremos que conocer qué tipo de sensor (método o instrumento de percepción que puede realizar la evaluación y expresar los hallazgos con números en función de la unidad de medida) se utilizara para que cambie el discernimiento en información.

Funciones de los sensores

- Apreciación de resultados de percepción sobre utilizando la escala de medida.
- El controlar los datos resultantes va permitir registrar el proceso de datos.
- Los resúmenes, tendencias, se obtienen mediante el proceso de datos.

La satisfacción del paciente se consigue medir empleando una clasificación de grado de satisfacción (0 - 7) y mediante un sensor (encuestas) (30).

Calidad en la atención:

Es dar vigilancia hospitalaria al paciente con proporción, acorde a procesos médicos y elementos éticos en uso, que admita integrar sus limitaciones de salud y expectativas (31) .

Calidad Asistencial según la OMS:

Se define a la adecuada atención, cuidado, correcto diagnóstico y servicio terapéutico oportuno, que van a conllevar al estado de optima salud alcanzable para el paciente; según los sapiencias del momento de la ciencia médica y factores biológicos del paciente como: edad, enfermedad, diagnósticos, con el coste mínimo de recursos, con la mínima exposición al riesgo y con la grande satisfacción de quien recibe esta atención (29).

2.2.8 Paciente:

Se define al paciente donde la institución satisface, es el consumidor final de la atención brindada por dicha institución.

Se comprenderá por paciente a la persona que se encuentra adentrada en el servicio de observación y urgencias de un establecimiento de salud con una estadía mayor de 24 horas (22).

Según otro autor: Paciente o cliente es el que recibe los cuidados de enfermería (y que comprende a los individuos, familias, grupos y comunidades) (32).

Otra definición: Un ser biopsicosocial que tiene cuatro modos de adaptación, basados en: necesidades fisiológicas, auto concepto (el yo físico, el yo ético moral, la coherencia del yo, el ideal y la expectativa del yo, y la autoestima) el papel funcional y las relaciones de interdependencia (33).

Clasificación de los pacientes

La clasificación es la siguiente:

1. Sistema de clasificación internacional de enfermedades. 9a. revisión con modificaciones clínicas (ICD-9-CM lista A): dentro de esta división están 398 grupos de diagnóstico, se categorizan de un total de 7,960 tipologías de diagnósticos. Estos en general se utilizan con resultados administrativos.

2. Sistemas de grupos relacionados de diagnóstico (GRD): esta clasificación ofrece datos más simples de comprender que la clasificación antepuesta. El objeto es relacionar a los pacientes que estén siendo atendidos dentro de un hospital, respecto al costo que tiene su asistencia.

3. Sistema de índice de severidad de la enfermedad (ISE): En esta categorización se tiene en cuenta la severidad de la condición del paciente.

4. Sistema de etapas de la enfermedad: parte de cuatro niveles de severidad:

- ✓ Padecimiento sin complicaciones o severidad mínima.
- ✓ Proceso del padecimiento que se limita a un órgano o sistema, incrementando su riesgo de complicaciones, considerando severidad moderada.
- ✓ Hay mayor problema, múltiples órganos o sistemas involucrados: en este caso, el pronóstico es escaso.
- ✓ Muerte o grado más severo.

5. Sistema de evaluación de la salud en fisiología Aguda v Crónica: en esta clasificación, mide la severidad del padecimiento de pacientes que estén recibiendo un cuidado intensivo. Esta categoría tiene en cuenta tres componentes:

- Estado anterior de la salud.
- Desorden de los sistemas fisiológicos.
- Intervenciones terapéuticas.

6. Sistemas de grupos de cuidados de multinivel: se establece una relación entre las necesidades de cuidados que demanda el paciente con los recursos de cuidado de enfermería. Por medio de esta tipificación se establecen los costos de los recursos, el promedio de recursos que ha utilizado el paciente, entre otros.

7. Sistema de clasificación relacionado con Agudeza: se establecen relaciones entre tres clases de intervenciones efectuadas por la enfermería:

- **Prácticas curativas:** se dan cambios más o menos permanentes. Estos se encuentran vinculados con técnicas para conocer y satisfacer las necesidades fisiológicas que tenga el paciente.

- **Prácticas de cuidados:** trata de las funciones independientes de las enfermeras que son orientadas a las necesidades que tenga el paciente. Estas son socio-psicológicas.

- **Coordinación del cuidado del paciente:** vinculadas a cuestiones tanto médicas como de enfermería. De esta manera, existe una coordinación dentro del grupo interdisciplinario con el objeto de lograr que el paciente se integre al mundo.

8. Sistema de determinación de necesidades de atención directa de los pacientes en función de la cantidad: se instituyen las necesidades, indirectas como directas del paciente y predice el trabajo que deberá perpetrar el personal de enfermería. Por ello toma como base el nivel de autosuficiencia que posean los pacientes, a través de tres clases:

- **Pacientes que cuidan de sí mismos.** Se refiere a los ambulatorios o que logran moverse con una silla de ruedas, tienen la capacidad de comer solos, se pueden bañar y realizar otras acciones.
- **Pacientes que requieren atención parcial o intermedia.** Son pacientes, ya sea ambulatorios o no, pero necesitan ayuda para bañarse y comer, precisan ayuda constante por parte del profesional capacitado.
- **Pacientes que requieren atención intensiva o total.** Sufren todas las condiciones anteriormente señaladas, agregando el aislamiento y la terapia de dependencia. Igualmente sufren incontinencia, cuentan con drenajes, precisan cambios de ropa de cama continuo. Pero además, soportan perturbaciones emocionales, demandan observación persistente (34).

2.2.9 Unidad productora de servicios de salud

Consulta externa:

Componente principal de la institución de salud instalada para la aplicación general de salud, en la manera ambulatoria, a pacientes que no estén en condición de urgencia y o emergencia. Para su marcha demanda de:

1. Recursos Humanos:

Médicos especialistas en Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía general, Pediatría, y anestesiología; enfermeras, personal técnico de enfermería y otros profesionales de la salud.

2. Infraestructura:

Sector establecido para la atención de pacientes en el sector de consultorios honrando la dignidad y privacidad de los pacientes entre ellos esta: sala de espera, admisión, consultorios y tópico.

3. Equipamiento:

Mobiliario, equipos biomédicos, herramientas necesarias de acuerdo a la especialidad que se brinda y a la normativa vigente

4. Organización de la Atención:

La hora de atención debe programarse de acuerdo al volumen y necesidad de la demanda, disponibilidad de recursos humanos, necesidades de salud brindadas a todos los pacientes concluyendo con normativa vigente.

5. Capacidad resolutive:

Es la facultad que tiene la oferta de servicios, para satisfacer las necesidades de salud de la población

Consulta externa prestada por médico – Cirujano unida a las guías de práctica y otras normas clínico técnicas, cuando corresponda por otros profesionales de salud de acuerdo a su competencia o capacitación.

(35).

2.2.10 SERVQUAL

Es un cuestionario con preguntas técnicas estandarizadas se usan para medir la percepción y expectativas de la calidad de un servicio. Esta herramienta fue propuesta por Parasuraman y se puede consultar en el libro Delivering quality

service balancing customer perceptions and expectativas de Zeithaml, Parasuraman y Berry. Este cuestionario está diseñado de manera genérica y se aplica a todo tipo de organización de un servicio. El instrumento presenta al paciente una serie de frases, tiene que juzgar en una escala del 1 al 7, donde uno significa estar totalmente de acuerdo con la frase, y 7 en total desacuerdo. Así mismo, hace la disensión de las expectativas y percepciones; apreciando juntas mediante una encuesta de 22 ítems. Son cinco aspectos: Capacidad de respuesta, Fiabilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles. En cada ítem se pide al usuario que exprese según nivel de acuerdo o desacuerdo con los párrafos que se le presentan para juzgar al mismo tiempo la percepción y la expectativa de cada momento. La apreciación SERVQUAL es la discrepancia entre las calificaciones percibidas en percepción y expectativa (17). La Investigación de ratificación finiquitó en junio de 1992. El ejemplar Servqual se propagó por primera vez en el año 1988. Servqual suministra explicación detallada sobre; valoraciones del usuario sobre la prestación de las instituciones, mediante juicios, sensaciones de los pacientes con respecto a las percepciones y expectativas de los pacientes.

Ventajas de SERVQUAL.

- AMT: Entorno Tangible.
- CON: Confidencialidad.
- REA: Reactividad.
- SEG: Seguridad Interpersonal
- COM: Información.
- ACC: Acogida.
- SUR: Múltiple.

Dimensiones de SERVQUAL.

Percepción del paciente.

El paciente percibe ciertas necesidades reales, las cuales a veces él mismo no es consciente estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior evaluación del servicio. Ciertos sistemas consiguen identificar las

necesidades reales del paciente, mientras que otros perciben las necesidades de las cuales el paciente es consciente.

Expectativas del paciente.

Es lo que espera el paciente de la atención, esta expectativa está formada por información externa de boca a boca, rutinas pasadas y por sus necesidades consecuentes. Por lo tanto, puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el paciente expresa una opinión.

Zeithalm, Parasuraman y Berry, en sus extensos estudios sobre la calidad en servicio, identifican 5 dimensiones:

- **Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el paciente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.
- **Personas:** Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden
- **Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.
- **Objetos:** Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. Los que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.
- **Confiabilidad:** La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud (36).

Factores que conforman la dimensión de la confiabilidad

Estos son:

1. Eficiencia: Es el servicio acertado, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible.

2. Eficacia: Es el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Como ejemplo podemos mencionar, el correo. A un usuario del mismo, solo le importa que llegue la carta en el tiempo justo. A él no le importa como la lleven, la empaqueten y distribuyan, siempre y cuando cumplan con lo que él espera.

3. Efectividad: Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Cumplir las expectativas de los clientes.

4. Repetición: Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que cobra vital importancia en la medición de la calidad en el servicio.

5. Problemas: Es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas.

6. Velocidad de respuesta: Esta disposición inmediata implica atender a los clientes y dar un pronto servicio, que se ve reflejada en los siguientes factores:

- **Permanencia:** Conlleva el tiempo que permanece el paciente antes de que se le brinde el servicio. Las conocidas "colas" son atributos perceptibles de este componente.
- **Apertura y culminación:** Algunas veces, las organizaciones son proyectados para cesar a una hora y finiquitar a otra hora.
- **Solidez:** Tiempo que demora el servicio en ser formado.

7. Pos servicio: Tiempo que la institución tarda para solucionar inconvenientes que no forman parte del servicio normal.

8. Fortalecimiento: La comprensión y educación de los encargados y su estilo para comunicarse e infundir protección.

9. Educación: Implica atención y buena comunicación en el servicio.

10. Servicialidad: Implica habilidad del empleado por atender al usuario.

11. Competitividad: Se define a la disposición de los empleados para realizar una asistencia de calidad.

12. Credibilidad: La manera y forma de cambiar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Es importante considerar el factor de credibilidad para calificar la excelencia del servicio.

13. Empatía: Es proporcionar atención y cuidados individualizados a los clientes.

14. Individualización: Es buscar hacer sentir al paciente que se le trata de manera especial.

15. Intuición del cliente: Brindar un trato personalizado, genera estar al tanto de las necesidades de cada paciente, elemento esencial para aportar un buen servicio.

Ahora SERVQUAL es el ejemplar de investigación más usado para evaluar la calidad en la realización de servicios (37).

2.2.11 La teoría psicodinámica de Peplau

Hildegard Peplau es una de las primeras teóricas que, desde Nightingale, ha presentado una teoría de la enfermería. Introdujo sus conceptos interpersonales en 1952 y los baso en las teorías existentes en ese momento: teoría psicoanalítica, elementos de enseñanza general, nociones de exaltación humana y mejora de la persona. Enfermería psicodinámica se especifica como comprensión del propio comportamiento para asistir a otros a reconocer dificultades que padecen y la atención de los principios de relaciones humanas respecto a dificultades que surgen durante la rutina.

Peplau considera la enfermería como una fuerza en su madurez que se vuelve una realidad conforme se desarrolla la personalidad a través de las relaciones educativas, terapéuticas e interpersonales. Las enfermeras participan en una relación personal con un individuo cuando se percibe su necesidad. La relación enfermera – paciente evoluciona en cuatro fases:

1. **Orientación:** El paciente solicita apoyo y la asistente logra que el paciente perciba la dificultad y la transcendencia de la ayuda que requiere.

2. **Identificación:** En esta fase, el paciente adopta una posición de dependencia, interdependencia o independencia en relación a la enfermera. El propósito importante de la enfermera es cerciorar a ese paciente que comprenda el significado interpersonal de las circunstancias del momento.
3. **Explotación:** En esta fase, el paciente alcanza todo el servicio que le brinda la enfermera al relacionarse con ella. El paciente emplea los recursos adecuados de acuerdo a propios beneficios y necesidades.
4. **Resolución:** Fase final, las anteriores necesidades y propósitos son eliminados se adoptan otras nuevas obligaciones. Una vez que se han determinado las antiguas necesidades, surgen otras nuevas y más desarrolladas.

Durante el vínculo enfermera – paciente, las enfermeras asumen muchas labores: como persona extraña, educadora, persona de recurso, apoderada, líder, y consultora (32).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Servicio:** Es el resultado de las actividades generadas por el proveedor, para lograr satisfacer al paciente (19).
- **Percepción:** Es lo que uno percibe de un bien, producto y servicio logrando que en el caso de un establecimiento este efectuó la entrega del servicio con responsabilidad, el paciente juzga lo aceptado (38).
- **Expectativa:** Es desear, esperar que así sea lo ofrecido por el establecimiento (38).
- **Nivel de Satisfacción:** Es el nivel de conformidad por el servicio prestado del establecimiento de salud y el percibido por el usuario. (11).
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (13).
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los demás usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (13).
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (13).
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. Asimismo es una atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (39).
- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el paciente percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (39).

CAPITULO III

METODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, por ser univariado ya que solo considera una variable.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño: descriptivo, prospectivo (40).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Los pacientes que asistieron a los servicios de consultorios externos en sus diferentes servicios en el Hospital II -1 MINSA - Ilo, con un promedio mensual de 1800 pacientes, de las diferentes etapas de vida, se incluyó a pacientes y familiares de menores y de adultos mayores.

Muestra de Estudio

Tipo de muestra

Se obtuvo a través de una muestra probabilística y por muestreo aleatorio simple.

Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula estadística para población finita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 1800}{5^2(1800-1) + 1.96^2 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = 317$$

Donde:

$Z_{1-\alpha}$ nivel de confianza

P= probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

Q= 100-p

E^2 = Error admitido

N= Población

Se determinaron como muestra 317 pacientes en el servicio de consultorios externos del Hospital II – 1 MINSA - Ilo 2017.

Ámbito de Estudio

El Servicio de consultorios externos del Hospital II -1 MINSA - Ilo 2017.

Unidad de Estudio

Pacientes del servicio de consultorios externos del Hospital II- 1 Provincia de Ilo.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes del servicio de consultorios externos o acompañantes de menores de edad y adultos mayores sin dificultad de comunicación fluida.
- Pacientes que deseen participar de la encuesta.
- Contar con consentimiento informado firmado por el paciente.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no deseen participar.
- Pacientes con problemas de comunicación.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**a) Técnica**

La técnica una encuesta, mediante una entrevista organizada la que permitió obtener información sobre las expectativas y las percepciones en relación a la satisfacción del paciente en el área de consulta externa.

b) Instrumento

Se utilizó el formulario para recolectar la información de los pacientes que acudieron al servicio de consultorios externos.

El instrumento adopta el modelo SERVQUAL del MINSA, Según Decreto Ministerial N° 527 – 2011/, Lima 11 Julio del 2011, y escala de Likert.

Sección de datos generales

Se consideraron las siguientes variables:

Edad.

Sexo.

Grado de Instrucción.

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

Para ambos casos se consideraron cinco dimensiones:

- Empatía
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Fiabilidad

- Aspecto Tangible.

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

Para lograr la medición de la expectativa y percepción de la calidad de atención, se utilizó la escala de Likert de 1 a 7 puntos siendo a mayor puntaje mayor expectativa o mayor percepción, representando 1 el de menor calificación y 7 el de mayor calificación.

c) Procedimiento:

- Se solicitó permiso a la dirección del Hospital Ilo II - I.
- Se solicitó el permiso a encargado de consultorios externos.
- Se comunicó a que población se aplicará la encuesta.
- Se solicitó el consentimiento informado al paciente.
- Se explicó al paciente el objetivo del trabajo de investigación.
- La encuesta se realizó en el momento de la entrada y salida de la consulta externa para medir la expectativa y percepción de la calidad de atención al paciente.
- Los días que se aplicó el instrumento fueron los lunes, miércoles, viernes y sábado en el horario de mañana y tarde.
- El horario que se aplicó la encuesta fue de 8: am a 12: 00 del mediodía.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida del instrumento Servqual modificado se procesó utilizando los programas Microsoft Excel versión 2010 en español y el SPSS versión 22.0 en español.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y CONTRASTACION DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los resultados de la investigación, se realizaron basándose en los objetivos generales y específicos planteados, los cuales se presentan a continuación en tablas estadísticas ordenadas de la siguiente manera:

- Tablas de información general
- Tablas de información específica

TABLA 1
DIVISIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN DESCRIPCIÓN.

Descripción	N	%
<u>Posición del Encuestado</u>		
Usuario	243	76.18
Acompañante	74	23.20
<u>Sexo</u>		
Masculino	116	36.36
Femenino	201	63.01
<u>Nivel de Estudio</u>		
Analfabeto	5	1.57
Primaria	42	13.17
Secundaria	170	53.29
Superior Técnico	69	21.63
Superior Universitario	31	9.72
<u>Tipo de seguro por el cual se atiende</u>		
SIS	211	66.14
Ninguno	68	21.32
Otro	38	11.91
<u>Tipo de paciente</u>		
Nuevo	148	46.39
Continuador	169	52.98
<u>Servicio</u>		
Medicina Física	30	9.46
Medicina Familiar	30	9.46
Cirugía	30	9.46
Psicología	2	0.63
Cardiología	30	9.46
Traumatología	30	9.46
Urología	30	9.46
Neurología	30	9.46
Neumología	30	9.46
Pediatría	30	9.46
Ginecología	30	9.46
Odontología	5	1.57
Psiquiatría	10	3.15
TOTAL	317	100

En la tabla 1 se presenta la descripción de nuestra población, de los 317 pacientes atendidos en consulta externa en el Hospital II -1 MINSAL, el 76.18% son usuarios directos del servicio y el 23.20% en condición de acompañante.

En lo que concierne al sexo se aprecia de los 317 usuarios el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino seis de cada diez usuarios (63.01%) y el 36.36% al género masculino.

Al revisar las características del nivel de estudios de la población se observa el mayor porcentaje de los encuestados alcanzan estudios secundarios (53.29%), seguido de superior técnico (21.63%), así mismo el nivel de estudios primaria obtuvo (13.17%), solo nueve de cada siete encuestados alcanzan estudio superior universitario (9.72%), y el menor porcentaje de los encuestados corresponde a analfabetos (1.57%).

De los 317 usuarios del Hospital II -1 MINSAL, el tipo de seguro que señalaron con mayor porcentaje para la atención en consulta externa corresponde al Seguro Integral de Salud (66.14%) refiere tener SIS, y el menor porcentaje a otro tipo de seguro (11.91%).

Respecto al servicio de atención, fueron atendidos por los servicios de Ginecología, Pediatra, Neurología, Cirugía, Urología, Neumología, Medicina Física, Medicina Familiar, Cardiología, Traumatología, tres de cada quince encuestados solicitaron los servicios de Psiquiatría.

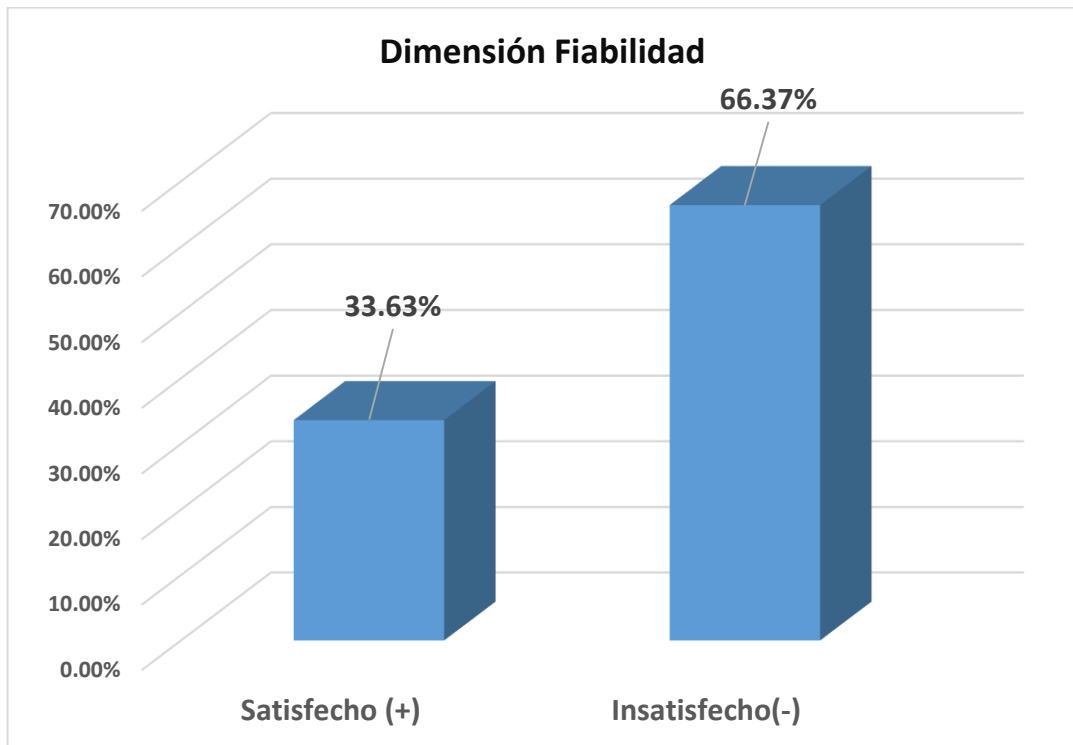
TABLA 2
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
FIABILIDAD EN EL HOSPITAL II - 1MINSA ILO.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
Encargado de informes le brindo información de forma clara sobre los trámites para la atención en consultorios externos.	80	25.24%	237	74.76%	317	100%
El profesional le atendió en la horario programado	100	31.55%	217	68.45%	317	100%
Tuvo usted la facilidad de encontrar citas.	108	34.07%	209	65.93%	317	100%
Se respetó el orden de llegada y programación de su cita con el doctor	114	35.96%	203	64.04%	317	100%
Estuvo disponible su historia clínica para que le realicen la atención.	131	41.32%	186	58.68%	317	100%
Total	533	33.63%	1052	66.37%	1585	100%

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se observa un porcentaje de insatisfacción 66.37% en la consulta externa de la dimensión fiabilidad consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 33.63%, el ítem que presentó más insatisfacción en esta dimensión corresponde a que el encargado de informes no le brindo información de forma clara sobre sobre los trámites para la atención en consultorios externos percibida 74.76%.

GRAFICO 1
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN DIMENSIÓN FIABILIDAD EN EL HOSPITAL II - 1 MINSA ILO.



Fuente: Grafico 1

TABLA 3

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL HOSPITAL II - 1 MINSA ILO.**

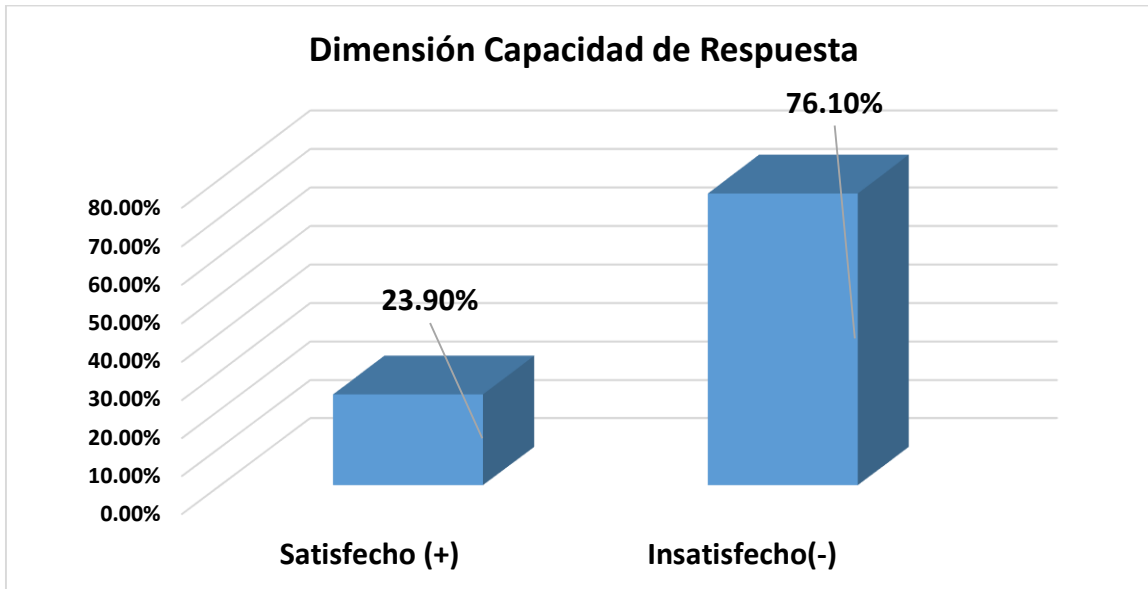
Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
Para realizarse exámenes radiológicos fue rápido.	70	22.08%	247	77.92%	317	100%
En farmacia la atención fue acelerada.	71	22.4%	246	77.60%	317	100%
Para realizarle exámenes de laboratorio fue rápido.	80	25.24%	237	74.76%	317	100%
En el módulo de admisión del SIS y caja fue rápido.	82	25.87%	235	74.13%	317	100%
Total	303	23.90%	965	76.10%	1268	100%

Fuente: Base de datos.

En la presente tabla 3 se observa una insatisfacción 76.10% en la consulta externa de la dimensión capacidad de respuesta consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 23.90%. Los ítems que más aportan a esta insatisfacción son: Para realizarse exámenes radiológicos se percibe que no es rápida 77.92% y 77.60% de los encuestados perciben que en farmacia la atención no es acelerada.

GRAFICO 2

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO.



Fuente: Grafico 2

TABLA 4
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA EN DIMENSIÓN
SEGURIDAD EN EL HOSPITAL II - 1 MINSA ILO.

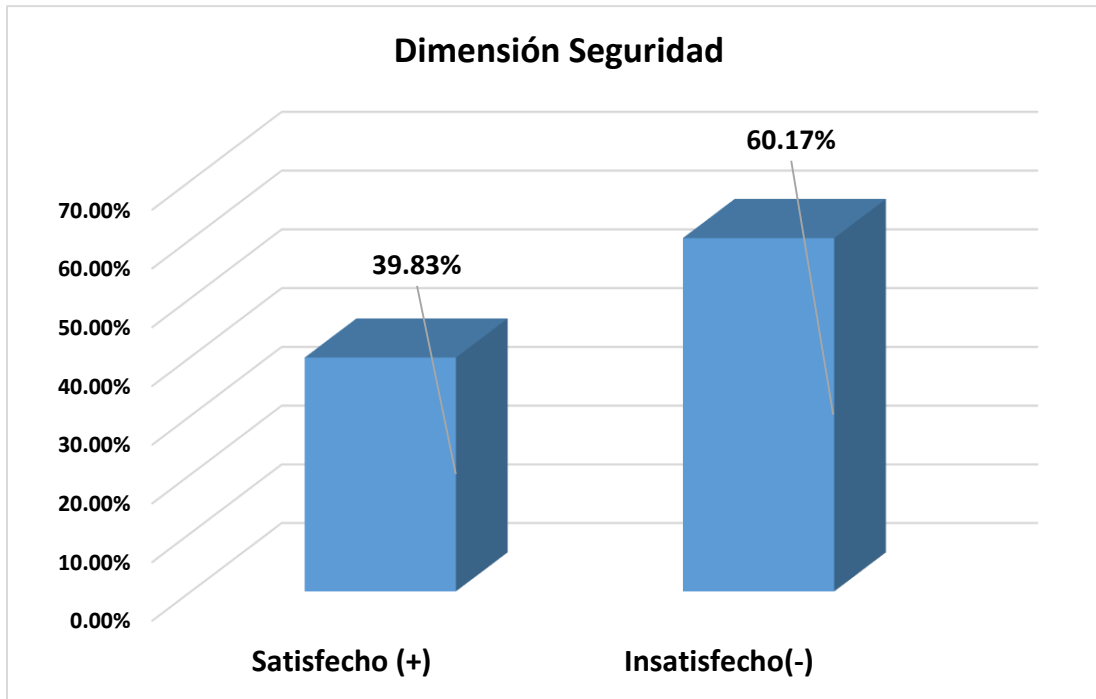
Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
En la atención con el doctor tuvo usted el debido tiempo necesario para contestar y responder dudas e interrogantes referente a su salud.	111	35.02%	206	64.98%	317	100%
El doctor le hizo un estudio físico, cuidadoso e integral sobre dificultad de su salud.	115	36.28%	202	63.72%	317	100%
La atención que le hizo el doctor le causo confianza.	126	39.75%	191	60.25%	317	100%
Usted tuvo privacidad en el consultorio.	153	48.26%	164	51.74%	317	100%
Total	505	39.83%	763	60.17%	1268	100%

Fuente: Base de datos.

En la tabla 4 se observa un alto porcentaje de insatisfacción, 60.17% en la consulta externa en la dimensión seguridad alcanzando los niveles de satisfacción, 39.83%. Los ítems que se perciben como más altos de insatisfacción son: En la atención con el doctor tuvo usted el debido tiempo necesario para contestar y responder dudas e interrogantes referente a su salud.64.98%, seguido de que el doctor no le hizo un estudio físico, cuidadoso e integral sobre su dificultad de su salud.63.72%.

GRAFICO 3

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO.



Fuente: Grafico 3

TABLA 5

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN
EMPATIA EN EL HOSPITAL II -1 MINSA ILO.**

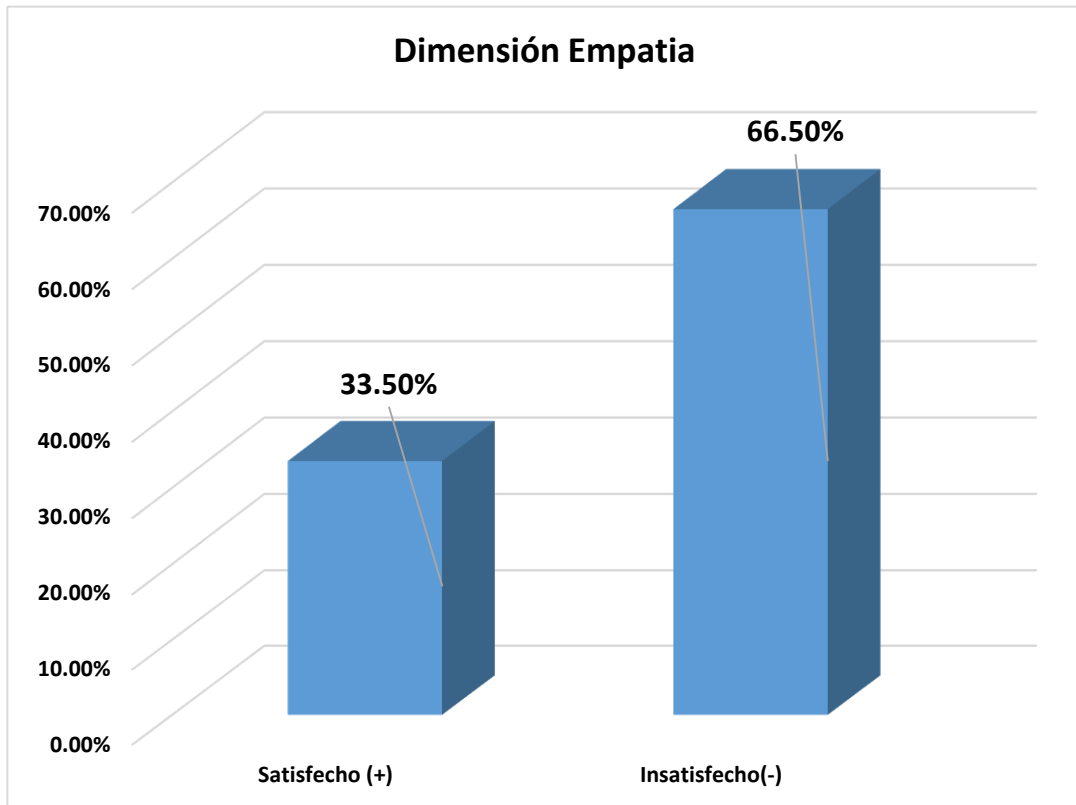
Preguntas/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
Entendió usted la información que el médico le dio referente a su salud.	100	31.55%	217	68.45%	317	100%
En el área de consulta externa el personal lo trato con amabilidad.	101	31.86%	216	68.14%	317	100%
Entendió al médico la explicación sobre los procedimientos que le realizaran.	103	32.49%	214	67.51%	317	100%
Usted entendió la explicación que el profesional le oriento sobre su problema de salud.	109	34.38%	208	65.62%	317	100%
El doctor que le brindo la atención se vio interesado en resolver su situación referente a su problema de salud	118	37.22%	199	62.78%	317	100%
Total	531	33.50%	1054	66.50%	1585	100%

Fuente: Base de datos.

En la tabla 5 se observa insatisfacción 66.50% en la consulta externa de la dimensión empatía consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 33.50%. Los ítems que más aportan a esta insatisfacción son: La información que el médico le dio referente a su salud.68.45%, seguido de que en el área de consulta externa el personal no lo trato con amabilidad 68.14% de la población encuestada.

GRAFICO 4

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN EMPATIA EN EL HOSPITAL II - 1MINSA ILO.



Fuente: Grafico 4

TABLA 6

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL HOSPITAL II - 1MINSA ILO.

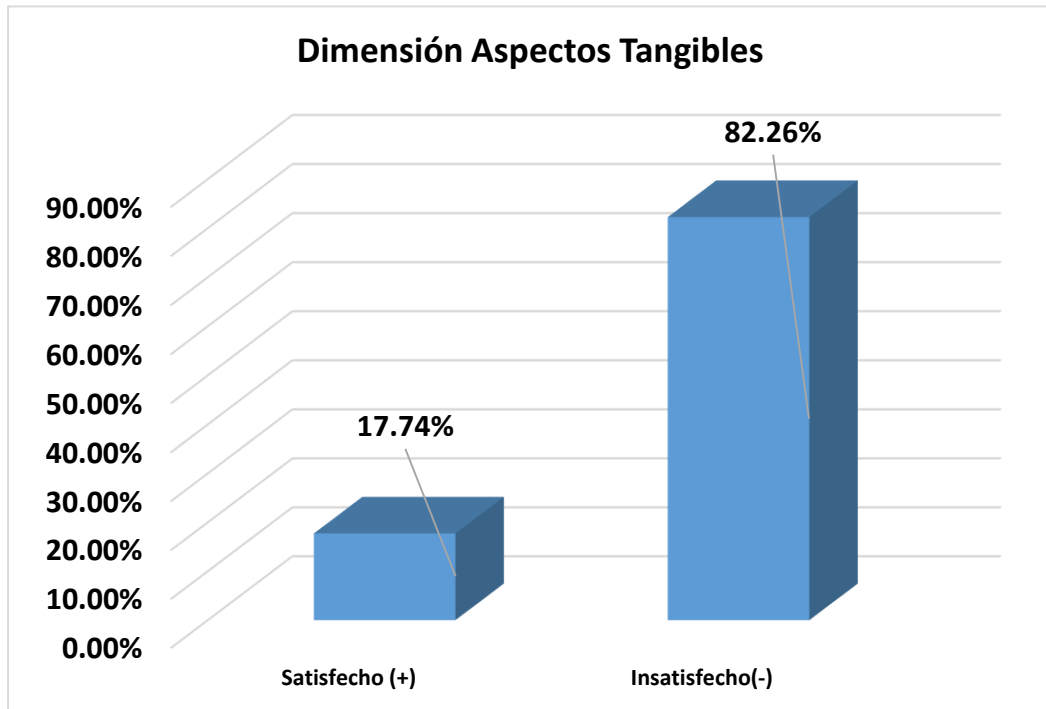
Preguntas/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
El servicio de consulta externa tiene personal para brindar información.	37	11.67%	280	88.33%	317	100%
El servicio de consultorios externos contiene máquinas y materiales para su atención.	43	13.56%	274	86.44%	317	100%
La sala de espera y el consultorio son satisfactorios.	71	22.4%	246	77.6%	317	100%
Los avisos, anuncios y flechas le parecen apropiados para guiar a los pacientes.	74	23.34%	243	76.66%	317	100%
Total	225	17.74%	1043	82.26%	1268	100%

Fuente: Base de datos.

Como se aprecia en la tabla 6 se observa un alto porcentaje de insatisfacción 82.26% en la consulta externa de la dimensión aspecto tangible consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 17.74%. Así mismo los ítems que aportaron más insatisfacción en esta dimensión corresponden a que en el servicio de consulta externa no cuenta con personal suficiente para brindar información 88.33% y el servicio de consultorios externos no cuenta con máquinas y materiales para su atención 86.44%.

GRAFICO 5

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL HOSPITAL II - 1MINSA ILO.



Fuente: Grafico 5

TABLA 7**SATISFACCIÓN DE CONSULTA EXTERNA POR DIMENSIONES EN HOSPITAL II -1MINSA ILO MES 2017.**

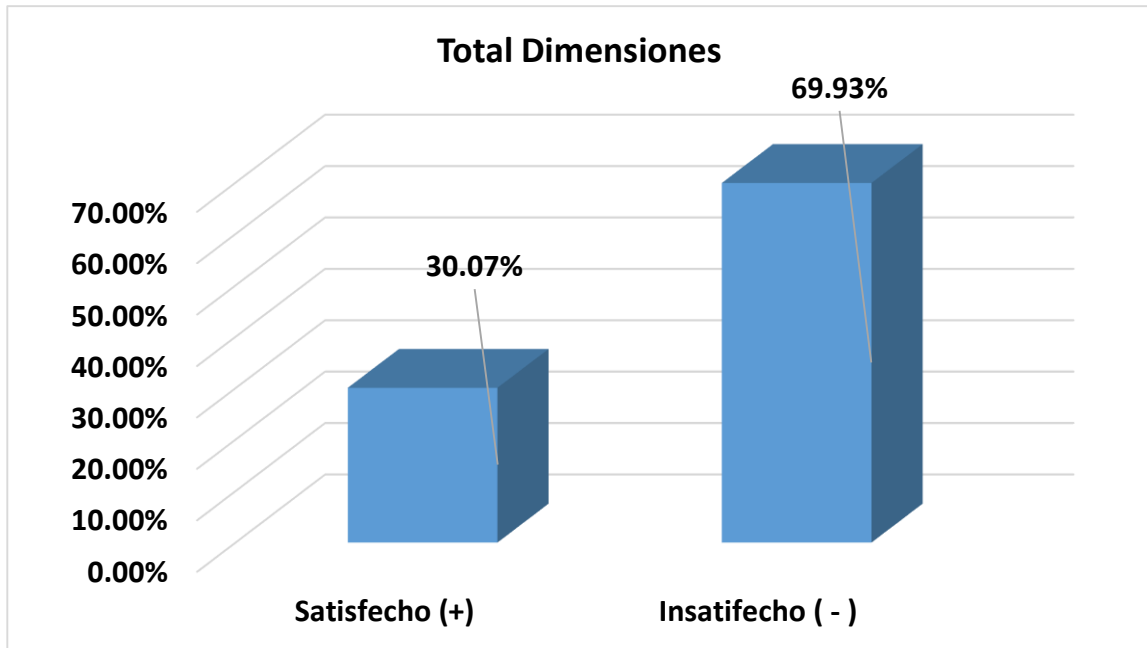
DIMENSIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
FIABILIDAD	107	33.6%	210	66.37%	317	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	76	23.9%	241	76.10%	317	100%
SEGURIDAD	126	39.8%	191	60.17%	317	100%
EMPATÍA	106	33.5%	211	66.5%	317	100%
ASPECTOS TANGIBLES	56	17.7%	261	82.26%	317	100%
TOTAL DIMENSIONES	95	30.07%	222	69.93%	317	100%

Fuente: Hospital Ilo.

En la tabla 7 se observa la satisfacción de los pacientes que acudieron a la consulta externa por dimensiones en el Hospital II - 1 MINSA - Ilo es 30.07%, prevaleciendo los niveles de insatisfacción 69.93%. Las dimensiones que aportan más a la insatisfacción, es: Aspectos tangibles 82.26% y capacidad de respuesta 76.10%. Cabe precisar que en todas las categorías la insatisfacción es alta se encuentra por encima del 60.00% correspondiendo a la escala por mejorar en la calidad de atención que se brinda.

GRAFICO 6

SATISFACCIÓN DE CONSULTA EXTERNA POR DIMENSIONES EN HOSPITAL II -MINSA ILO MES 2017.



Fuente: Grafico 6

DISCUSIÓN

En la tabla 2 la satisfacción del paciente en Consulta Externa, según dimensión Fiabilidad 33.63%, siendo insatisfacción la que predomina con un 66.37%. Así mismo el ítem que presentó más insatisfacción en esta dimensión corresponde a que el personal de informes no le brindo explicación de forma clara sobre sobre los trámites para la atención en consulta externa percibida con un 74.76%.

La satisfacción que presenta el Hospital II -1 MINSA lo ubica en la categoría de insatisfacción. Po lo descrito el personal que labora en el Hospital debe mejorar el proceso de la atención hacia los pacientes.

Asi mismo, el objetivo de la atención es el de brindar un trato amable, cordial y responsable con esto se logrará la satisfacción del paciente; al brindar un servicio seguro y preciso se consigue mantener credibilidad.

Este resultado puede deberse a la desensibilización, inadecuada comunicación e información y a falta de personal calificado que ayude a resolver alguna duda o inconveniente que se presente. La percepción del usuario en la dimensión fiabilidad es insatisfactoria.

Similares resultados se encontraron en la investigación de Ninamango Vicuña Walter Michael en su trabajo titulado “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza en Enero del 2014” (8), donde encontró, que en el Hospital existe una insatisfacción global en todos sus niveles con un 83.9% de insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: fiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%).

En la presente tabla 3 se observa una insatisfacción 76.10% en la consulta externa de la dimensión capacidad de respuesta consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 23.90%. Los ítems que más aportan a esta insatisfacción son: Para realizarse exámenes radiológicos se percibe que no es rápida 77.92% y 77.60% de los encuestados perciben que en farmacia la atención no es acelerada.

La inadecuada disposición en entregar un servicio se manifiesta en esta dimensión en insatisfacción a través de quejas y desconfianza. La situación puede deberse a que el personal encargado en el área de ecografías no se da abasto en atender a la gran demanda de pacientes que acuden por esa atención generando incomodidad en los pacientes y haciendo el tiempo de espera más largo y lento en la atención. Así mismo, la insatisfacción en el área de farmacia puede deberse a que el personal encargado en farmacia del Hospital II- 1 MINSA atiende en una sola ventanilla, haciendo lenta la atención y logrando formar colas.

A diferencia de Ramos Torres Luz Albina en su trabajo titulado “Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del usuario externo Centro de Salud de PICSI, 2015. (7), donde encontró, que en el Centro de Salud existe un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 69.93 % de insatisfacción que encontramos en el presente trabajo, solo el autor Ramos, coincide con la dimensión Capacidad de Respuesta con un 87,81 de insatisfacción.

En la tabla 4 se observa un alto porcentaje de insatisfacción, 60.17% en la consulta externa en la dimensión seguridad alcanzando los niveles de satisfacción, 39.83%. Los ítems que se perciben como más altos de insatisfacción son: En la atención con el doctor tuvo usted el debido tiempo necesario para contestar y responder dudas e interrogantes referente a su salud.64.98%, seguido de que el doctor no le hizo un estudio físico, cuidadoso e integral sobre su dificultad de su salud.63.72%.

Esta dimensión puede deberse a que los profesionales que laboran en el Hospital II-1 MINSA Ilo que realizan la atención en consulta externa no inspiran confianza. Así mismo, el profesional no logra realizarle un adecuado examen físico, minucioso; el profesional pregunta y no genera confianza, respuesta en el paciente, generando a no manifestar dudas o inquietudes solo brindándole la receta con el fin de atender. (19).

Similares resultados se encontraron en la investigación de Tinoco Bagazo Miguel Angello Leonidas en su trabajo titulado “Satisfacción del cliente externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz octubre, diciembre, 2015 (6), donde encontró, que en el Hospital Nacional P.N.P existe 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción con los servicios

brindados por dicho hospital, se evidencia que en la dimensión Fiabilidad existe una insatisfacción de 76.38%; en Capacidad de Respuesta, 79.59%, Seguridad, 67.09%; Empatía, 66.1% (la de menor insatisfacción) y en Aspectos tangibles, 76.95%.

En la tabla 5 se observa insatisfacción 66.50% en la consulta externa de la dimensión empatía consultada, alcanzando los niveles de satisfacción 33.50%. Los ítems que más aportan a esta insatisfacción son: La información que el médico le dio referente a su salud.68.45%, seguido de que en el área de consulta externa el personal no lo trato con amabilidad 68.14% de la población encuestada.

La satisfacción que presenta el Hospital II-1 MINSA Ilo lo ubica en la categoría de insatisfacción. Po lo descrito el personal que labora en el Hospital debe cambiar el trato de la atención hacia los pacientes.

Esto puede deberse a la falta de sensibilización, la misma rutina, sobrecarga de citas; el personal de salud se encuentra concentrado en terminar su trabajo, brindando menor tiempo para poder cumplir en atender a las demás citas programadas.

A diferencia del estudio de Mego Ramírez Fiorela Noeli en su trabajo titulado “Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD Septiembre - Octubre 2011 (10), donde encontró, que en el Hospital existe un nivel de satisfacción moderado según dimensiones de respuesta rápida, seguridad y fiabilidad. Asimismo 40% presentan insatisfacción en dimensión empatía obteniendo que existe insatisfacción alta en esta dimensión mediante el servicio en consulta externa, pues la percepción de las pacientes catalogan la empatía como una dimensión de baja calidad por el índice de insatisfacción para el paciente, comprendemos que esta dimensión de orientada hacia la atención individualizada y personalizada del paciente así que también al respeto de los horarios acordados y que la institución investigada se preocupe y perciba las necesidades y exigencias de los pacientes talmente que invierta en forma positiva la insatisfacción percibida.

Como se aprecia en la tabla 6 se observa un alto porcentaje de insatisfacción 82.26% en la consulta externa de la dimensión aspecto tangible consultada,

alcanzando los niveles de satisfacción 17.74%. Así mismo los ítems que aportaron más insatisfacción en esta dimensión corresponden a que en el servicio de consulta externa no cuenta con personal suficiente para brindar información 88.33% y el servicio de consultorios externos no cuenta con máquinas y materiales para su atención 86.44%

En el Hospital II – 1 MINSA Ilo respecto a la presente dimensión esto puede deberse a la inadecuada comunicación entre el paciente y el personal que labora en el Hospital de Ilo que realiza el triaje o a la falta de personal calificado especialmente para orientar a los pacientes.

Así mismo, se percibe una insatisfacción relacionado con los equipos, esto se debe a la inadecuada capacidad de gestión por parte del director para gestionar nuevas máquinas para el uso en la atención hacia el paciente.

Similar resultado se encontró en la investigación de García Miranda Diana Luz en su trabajo titulado “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013” (9), donde determino, que en el Centro de Salud, el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

En la tabla 7 se observa la satisfacción de los pacientes que acudieron a la consulta externa por dimensiones en el Hospital II - 1 MINSA - Ilo es 30.07%, prevaleciendo los niveles de insatisfacción 69.93%. Las dimensiones que aportan más a la insatisfacción, es: Aspectos tangibles 82.26% y capacidad de respuesta 76.10%. Cabe precisar que en todas las categorías la insatisfacción es alta se encuentra por

encima del 60.00% correspondiendo a la escala por mejorar en la calidad de atención que se brinda.

Esto puede deberse a la inadecuada capacidad de gestión por parte de quienes dirigen el hospital de Ilo, se observa el mínimo involucramiento del personal para mejorar la insatisfacción que genera los servicios prestados por el hospital. Por lo tanto se acompaña de un clima de trabajo inadecuado que con lleva a tener repercusiones en la atención que recibe el paciente. Así mismo los recursos humanos, la infraestructura, los servicios, y la atención son insuficientes para atender a una demanda de población creciente que viene hacerse atender tanto de la P.I como del puerto esta situación termina por agotar todos los esfuerzos que realiza el personal para brindar atención.

Similar resultado se encontró en la investigación Leguía Cerna Juan Alberto et, al Lambayeque en su trabajo titulado “Calidad de servicio en consulta externa en el Hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, región Lambayeque octubre. 2010” (5), donde se encontró en el Hospital que existe una insatisfacción global 89,80% insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). La calidad de servicio en consulta externa, según la percepción de las personas Es insatisfactoria.

CONCLUSIONES

- En el nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad el 66.37% está insatisfecho y el 33.63% presenta satisfacción.
- En el nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta es de 76.10% y el 23.90 presenta satisfacción.
- En la dimensión Seguridad es de 60.17% de insatisfacción y el 39.83% está satisfecho.
- En el nivel de satisfacción según la dimensión Empatía es de 66.50% está insatisfecho y 33.50% presenta satisfacción.
- En la dimensión Aspectos Tangibles el 82.26% está insatisfecho y 17.74% presenta satisfacción.
- El nivel de satisfacción en consulta externa es 30.07% y el 69.93% presenta insatisfacción, siendo la dimensión aspectos tangibles que aporta más a este resultado con 82.26% encontrándose en el nivel Insatisfecho.

RECOMENDACIONES

- Los directivos del establecimiento de salud deberán socializar los resultados obtenidos y sensibilizar al personal por el alto porcentaje de insatisfacción con la finalidad de implementar planes de mejora inmediatos y mediatos.
- El personal de salud del establecimiento deberá fomentar escenarios que brinden confianza y armonía a los pacientes, facilitando áreas de espera que brinden comodidad.
- Realizar planes de capacitación dirigidos al personal de salud sobre práctica de valores como el respeto, la empatía y el buen trato.
- Realizar otros estudios de investigación para valorar la satisfacción del usuario y medir el esperado avance de la implementación de los planes de mejora continua de la calidad de atención en salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramirez Mendez, RA. "Servicio al cliente en consulta externa del Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de ciudad de Quetzaltenango". Tesis. Quetzaltenango: Hospital del Instituto Guatemalteco; 2013.
2. Cedeño Macias RA. Evaluación de la calidad de atención de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano Manta 2010. Tesis Doctoral. Guayaquil- Ecuador: Hospital; 2010.
3. Castillo Soto, K. Grado de Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Medico Esmil. Tesis. Quito: Centro Medico Esmil; 2011.
4. Merino Saldaña B, Reyes Diaz MH. Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú. Tesis. Lima: Establecimientos de salud en el Perú, Lima; 2014.
5. Leguia Cerna JA, Díaz Vélez C, Perales Carrasco CT, Chavesta Manrique XP. Calidad de servicio en consulta externa en el Hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, región Lambayeque octubre. 2010; p. 1 - 77.
6. Tinoco Begazo MA. Satisfacción del usuario externo en el servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-Diciembre 2015. Tesis. Lima: Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz, Lima; 2015.
7. Ramos Torres, A. Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del usuario externo Centro de Salud de PICSI, 2015. Tesis. Lima: Centro de Salud de PICSI, Lima; 2015.
8. Ninamango Vicuña, M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Tesis. Lima: Hospital Arzobispo Loayza; 2014.
9. Garcia Miranda DL. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013. Tesis. Lima: Centro de Salud Delicias; 2013.

10. Mego Ramirez, FN. Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital Nacional Alanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD Septiembre - Octubre 2011. Tesis. Chiclayo: Hospital Nacional Alanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD, Chiclayo; 2011.
11. Morales Gonzales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009. Tesis. Bogota: Hospital San Vicente de Paul; 2009.
12. Sciarroni R. La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. 2005..
13. Estado Peruano. La norma técnica de salud atisfacción del paciente. Resolucion Ministerial 527/MINSA aprobado en Lima el 11 de Julio 2011.
14. Hanson. Valor agregado economico. 1995.
15. Nacchio JA. "Addicction to Excellence". 127th ed.; 1995.
16. Zeithaml V. A Parasuraman A. y Berry L.L. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press. 1990.
17. Cantu Delgado H. Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edicion ed. Mc.Graw-Hill/Interamericana Editores SAdCV, editor. Monterry - Mexico: McGraw Hill.; 2001.
18. Droguett Jorquera FJ. Satisfacción, Calidad en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. tesis. Santiago;; 2012.
19. Adi Sharon, GW. Medición de la calidad de los servicios. 2003.
20. Ministerio de Salud,.. Satisfacción del usuario externo. 2009. R. M. 727-2009/ MINSA, aprobado el 29 de Octubre de 2009.
21. Elvira VTL, Eugenia AM, Urriago Cerquera Maria Lucero. Percepción de los usuarios /Calidad de la atención en salud. 2010.
22. Uruve Velazco, IN. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería posoperatoria en el servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2006. Tesis. Ica: Hospital Santa Maria del Socorro.
23. Pepin. Liderazgo en Enfermería. 1992.

24. Wrubel By. Liderazgo en Enfermería. 1998.
25. Gaut. Liderazgo en Enfermería. 1983.
26. Swanson. Categorías de la Atención. 1991.
27. Zander. Atención Administrada. 1991.
28. Fuszard. Liderazgo y Administración en enfermería. 1988.
29. Diaz Aguilar P. Manual CTO de Enfermería. cuarta edicion ed. S.L CTO Medicina , editor. Madrid: Mc Graw Hill Interamerican; 1984.
30. Berlinches Cerezo A. Calidad" Las nuevas ISO 9000:2000 "Sistemas de gestion de la calidad". 632003rd ed. Spain TE, editor. Madrid: Thomson /Paraninfo; 2003.
31. Aguirre Gas HG. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. 2010..
32. kozier B, Erb G, Blais K, Wilkinson J. Fundamentos de enfermería conceptos, proceso y practica. 5th ed. España Id, editor. Itzapalapa Mexico D.F: Mc Graw Hill; 1998.
33. Roy HC. Resumen de los factores fundamentales de algunos modelos conceptuales de la enfermería. (1970, 1976, 1980, 1984, 1989, 1991). Modelo de Adaptacion.
34. Vargas Bermudes, Z, Porras Mendez, X, Legister Torpe, G, Benavides Chinchilla, M. Modelo de Enfermería para la categorización de pacientes en el Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia. 2013.
35. Ugarte Ubillus, R. Norma Tecnica de Salud 546- 2011 MINSA/ Categorias de establecimientos del sector salud. 2011.
36. Zeithaml PyB. Delivering Quality Service. 1988. Metodologia SERVQUAL.
37. Wigodski Sirebrenik J. Medwave 2003 Nov;3(10):e2763 doi: 10.5867/medwave.2003.10.2763. [Online]. Available from: [tps://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763](https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763).
38. Castillo Morales E. Escala multidimensional Servqual. 2005.

39. Benavente Elgueta, S, Figueroa Gomez, TC. Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt Basada en la escala Servqual. Tesis. Puerto Montt: Bancos de Chile; 2012.
40. Poliv D, Hungler B. Investigacion cientificas en ciencias de la salud. 6th ed. C.V ESA, editor. Mexico DF: Mc Graw Hill; 2000.