



Universidad Nacional

**SAN LUIS GONZAGA**



## **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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

# UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**“FACTORES ASOCIADOS AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO AÑO 2015”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN  
SALUD PÚBLICA**

**C. D. Héctor Raúl Montalvo Uvidia**

**ASESOR**

**Mag. Manuel Ricardo Rojas Morales**

**ICA – PERÚ**

**2021**

### **DEDICATORIA:**

A mis queridos Padres Hector y Rubí, a mis queridos hermanos Brenda y Hernán, son mi familia y me siento bendecido de tenerlos.

A mi esposa Maria Jesus, a mis amadísimas gemelas Maria Josefina y Maria Fernanda, por que cuando llego a casa con sus besos y abrazos me dan toda la fuerza que necesito.

### **AGRADECIMIENTO:**

A Dios, quien además de mi familia ya mencionada, puso en el camino al Dr. Manuel Rojas Morales mi asesor de tesis quien fue mi maestro y ahora mi amigo, además de tener la suerte de ser la persona con quien trabajo todos los días.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice   | iv   |
| Resumen  | vi   |
| Abstrac  | vii  |
| Contra carátula                                      | viii |
| Introducción   | ix   |
| Capítulo I Marco Teórico                             | 10   |
| 1.1. Antecedentes                                    | 10   |
| 1.1.1. Antecedente Internacionales                   | 10   |
| 1.1.2. Antecedentes Nacional                         | 13   |
| 1.2. Bases teóricas                                  | 16   |
| 1.2.1. Reseña Histórica                              | 16   |
| 1.2.2. Misión  | 17   |
| 1.2.3. Visión  | 17   |
| 1.3. Marco Conceptual                                | 17   |
| Capítulo II – Planteamiento del Problema             | 19   |
| 2.1. Situación Problemática                          | 19   |
| 2.2. Formulación del Problema                        | 19   |
| 2.2.1. Problema General                              | 19   |
| 2.2.2. Problemas Específicos                         | 19   |
| 2.3. Justificación e Importancia de la Investigación | 20   |
| 2.3.1. Justificación                                 | 20   |
| 2.3.2. Importancia                                   | 20   |
| 2.4. Objetivos de la Investigación                   | 20   |
| 2.4.1. Objetivo General                              | 20   |
| 2.4.2. Objetivos Específicos                         | 21   |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.5.   | Hipótesis de la Investigación               | 21 |
| 2.5.1.   | Hipótesis General                           | 21 |
| 2.5.2.   | Hipótesis Específicas                       | 21 |
| 2.6.   | Variables de la investigación               | 22 |
| 2.6.1.   | Identificación de variables                 | 22 |
| 2.6.2.   | Operacionalización de variables             | 23 |
| Capítulo III – Metodología de la Investigación                     |   | 24 |
| 3.1.   | Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación    | 24 |
| 3.2.   | Población y Muestra                         | 25 |
| Capítulo IV – Técnicas e instrumentos de investigación             |   | 27 |
| 4.1.   | Técnicas de recolección de datos            | 27 |
| 4.2.   | Instrumentos de recolección de datos        | 27 |
| Capítulo V – Contrastación de hipótesis                            |   | 28 |
| Capítulo VI–Presentación, interpretación y discusión de resultados |   | 34 |
| 6.1.   | Presentación e interpretación de resultados | 34 |
| Conclusiones   |   | 37 |
| Recomendaciones  |   | 38 |
| Fuente de información  |   | 39 |
| Anexos   |   | 41 |

## RESUMEN

Para la siguiente investigación se desarrolló el siguiente problema: “**FACTORES ASOCIADOS AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA ATENCION BRINDADA EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO AÑO 2015**”, con los siguientes objetivos: determinar cuáles son justamente estos factores que podrían o no condicionar una buena, regular o mala atención a los usuarios o pacientes, quienes finalmente son la razón para todos los profesionales que laboran en dicho nosocomio.

Utilizando una investigación de tipo cualitativa con un diseño prospectivo, transversal y observacional.

Teniendo que contrastar la siguiente hipótesis: ¿Existe una relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro en el año 2015? Encontramos los siguientes resultados:

- Si existe una relación proporcional entre el grado de satisfacción de los usuarios y la atención brindada en el hospital
- Si están relacionados las variables sociales (uniforme, saludo, tono de voz, amabilidad), los indicadores de evaluación (vigilancia, rapidez de atención, accesorios para toma de muestras, entrega rápida de resultados) y los indicadores de infraestructura del nosocomio (ubicación, limpieza, orden, comodidad, señalización).

**PALABRAS CLAVES:** satisfacción del usuario, atención brindada, factores asociados



## SUMMARY

In this research work the following problem was developed: "FACTORS ASSOCIATED WITH THE EXTERNAL USER'S SATISFACTION DEGREE REGARDING THE ATTENTION PROVIDED AT THE HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO YEAR 2015", with the following objectives: to determine which are precisely these factors that they may or may not condition a good, regular or bad attention to the users or patients, who finally are the *raison d'être* for all the health professionals that work in this hospital.

Using qualitative research with a prospective, cross-sectional and observational design.

Having to contrast the following hypothesis: Is there a relationship between the factors associated with the degree of satisfaction of the external user with respect to the care provided at the Santa Maria del Socorro Hospital in 2015? We find the following results:

- If there is a proportional relationship between the degree of satisfaction of the users and the care provided in the hospital.
- If the social variables are related (uniform, greeting, tone of voice, kindness), the evaluation indicators (vigilance, speed of attention, accessories for sampling, rapid delivery of results) and hospital infrastructure indicators (location, cleanliness, order, comfort, signage).

**KEY WORDS:** user satisfaction, attention provided, associated factors

# **MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

## **TÍTULO**

**“FACTORES ASOCIADOS AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO AÑO 2015”**

## **AUTOR**

**Héctor Raúl Montalvo Uvidia**

## **ASESOR**

**Mg. Manuel Ricardo Rojas Morales**

## INTRODUCCIÓN

La salud como tal es de suma importancia tanto en el pasado, presente y futuro de una población ya sea a nivel comunal, de pueblo, ciudad, país y del mundo entero, por lo tanto, una buena atención en sus hospitales determina una mejor satisfacción de los pacientes y por supuesto existen factores asociados a que el paciente se sienta o presienta que existe una buena, regular o mala atención en los hospitales de cierta región del país. El compromiso por parte de nosotros, los profesionales de la salud, consiste en mejorar nuestra atención con calidad y calidez como mandan los cánones de salud dictaminados por la OMS. Quizá sea difícil atender con la calidez que se merece cada paciente por el número creciente de usuarios en los nosocomios y la necesidad de una atención rápida pero no debemos de olvidar en ningún momento que todos los factores suman para que el paciente no solo sea curado del mal que lo aqueja si no mentalmente se sienta bien.

Se torna prioridad entonces que nos fijemos en los factores externos e internos que condicionan una buena atención percibida por los pacientes y sus familiares como tal y que sea proporcional a la atención brindada por cada servicio de salud. De esta manera el estudio y la investigación se justifican para poder percibir los aciertos y sobretodo los desaciertos de cada nosocomio y mejorar por el bien de la comunidad.

El autor

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS:

##### 1.1.1. A nivel internacional:

*Nerea González, et al*, realizaron un estudio en el ámbito de la gestión sanitaria en España, llegando pues a usar distintos indicadores con el fin de validar la eficacia, resaltando la satisfacción de los pacientes, el juicio del paciente por cómo fue tratado, al igual como los ítems que pueden augurar un buen proceso, viniendo a ser de suma relevancia para los distintos programas de desempeño y elevación de la calidad. Es así como, la gran mayoría de modelos de gestión de la calidad añaden de algún modo esta visión, por su facilidad en acumular información exacta y fidedigna. Tanto el modelo de excelencia, así como las Normas ISO 9001, son 2 modelos de añadir resultados de los pacientes y la potestad de usar modos de percepción de forma algorítmica.

##### ***Población de estudio***

La población del estudio fue dada por todos los usuarios hospitalizados durante enero y febrero de 2002 en 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud-Osakidetza. Cumpliendo los criterios de ética, los sujetos en cuestión fueron encriptados en números para la ostentación y debate de resultados.

Estas instituciones poseían entre 363 y 987 camas, cubrían una población entre 300 mil y 369 mil habitantes, y las altas anuales iban entre 17.500 y 42.000.

Se seleccionaron pacientes, que ingresaron en el nosocomio por el área de emergencia o programados y cuyo tiempo de hospitalizados fuese superior a 48 horas.

### ***Procedimiento***

Como casi siempre es fundamental en la investigación acudir al área de informática de los nosocomios para los estudios correspondientes.

### ***Resultados***

La comparación de las variables, evidentemente, fue por nosocomios. De modo que, en cuanto a la «información», el «trato» y el «bienestar», el hospital 3 “gano” el grado de satisfacción, en cambio el nosocomio 1, cuantifico el valor más negativo en “información” y “trato”, y el nosocomio 2, cuyo puntaje más disminuido fue en «bienestar». En la variable «visitas», fue el hospital 4 el ganador con una media elevada, y el nosocomio 1 la más baja.

**S. Gómez-Payo, et al**, hicieron un estudio sobre la satisfacción del usuario externo en el Nosocomio para adultos mayores Virgen del Carmen de Toledo. En el contexto de un aumento competitivo, para la sanidad global, se torna vital poner en mayúsculas la satisfacción de los pacientes. Los modelos de gestión de calidad actuales van hacia un único horizonte. La satisfacción es un concepto abstracto en el cual existen factores de distinta índole, para destacar, el modo de vivir, la educación, una mirada hacia el futuro y la moral de uno mismo y del grupo.

El fin de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, con los servicios y prestaciones, por el Hospital Geriátrico Virgen del Valle.

### ***MATERIALES Y MÉTODOS***

Se realizó un estudio observacional y descriptivo. El tiempo para la investigación fue desde el 23 de diciembre de 2008 al 24 de febrero de 2009. El cuestionario usado para la medición fue el modelo SERVQUAL, uno de los mejores para este estudio. Ampliamente utilizado en el sector servicios. Este cuestionario toma en cuenta: la atención, el entorno, y la actitud del personal de salud. Tomaron en cuenta también la edad, sexo y servicio donde se encontraba el paciente.

### ***RESULTADOS***

Para resaltar, de todas las encuestas enviadas solo un tercio (32,4%) la enviaron terminada.

***Rosa María Ortiz Espinosa, et al***, realizaron un estudio en México, país en el cual ha habido cambios sustanciales para brindar mejoras en la calidad de atención.

Las entidades y organismos de salud han realizado planes nacionales para la mejora de la calidad, por ende, aumenta la satisfacción del usuario, que en México es un indicador de salud y calidad.

## **RESULTADOS**

Del total de insatisfacción, peor quedo la seguridad social. El diagnóstico de la patología fue la variable que dejo la mayor insatisfacción del paciente. Luego se observó la falta de explicación de la enfermedad ( $p < 0,05$ ).

Un alarmante 20,1% de los pacientes encuestados refirieron que su problema no había sido resuelto ( $p < 0,05$ ). El trato humano, esencial en salud, en este caso no se percibió la tan ansiada calidez del profesional médico en un 11,51% de los encuestados.

### **1.1.2. A nivel nacional**

**Elsa Yudy Sihuín-Tapia, et al**, lograron desarrollar un estudio en Apurímac, el resultado: que el servicio de salud que se brinda en hospitales del estado está lleno de trámites engorrosos y posee falencias debido en parte a los distintas ideas administrativas y los mismos tratos asistenciales que se manejan.

**Juan Seclén- Palacin y Christian Darras**, en Lima llegaron a la conclusión que: La satisfacción del usuario es uno de los pilares fundamentales dentro de la salud publica en el Perú y en el mundo tanto así que desde hace más de unos 10 años es uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. En sistemas de salud de países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, entre otros) existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que empieza con la recolección en tramos determinados de tiempo, de opiniones de los pacientes sobre los servicios de salud, seguido del proceso de información puesta a disposición de los diversos organismos sanitarios, con la finalidad de inducir acciones de mejoría en sus servicios.

### ***Materiales y métodos***

La muestra fue seleccionada de la siguiente forma: del total global de 19 957 personas se escogió aquellas mayores de 16 años, 12 490 (62,6%); de este subgrupo, se eligió las que auto reportaron enfermedad, malestar o accidente (EMA) en las últimas 4 semanas (n = 3 176 personas, 25,4%). De este conjunto de personas, se volvió a seleccionar aquellas que accedieron a algún tipo de consulta (n = 1 608, 50,6%), de las cuales un total de 703 (43,7%) consultó establecimientos de salud del MINSA (centros de salud y hospitales). En relación al control de calidad, se realizó análisis de consistencia, verificando la distribución de valores para cada una de las variables a estudiar. Caso de valores inconsistentes se consultó con personal del Instituto Cuánto (agencia que realizó el estudio ENNIV), a fin de recibir sugerencias.

***Francisco Mercedes Infantes Gómez***, en la ciudad de Iquitos, realizó un trabajo de investigación sobre la Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina, donde concluyó que la atención de salud en medicina complementaria – MEC, tiene como objetivo orientar y contribuir a que el asegurado, su familia y su comunidad logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basados en el paradigma de la complejidad, haciendo uso de conocimientos validados sean tradicionales o modernos.

La atención de salud en medicina complementaria se brinda mediante oferta fija a través de los Centros de Atención de Medicina Complementaria – CAMEC (en las IPRESS que correspondan).

El instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL modificada (Quality Service), para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, y validada por EsSalud. Esta herramienta fue desarrollada por Parasuraman et al.



Estas preguntas fueron diferenciadas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad; Capacidad de Respuesta; Seguridad; Empatía y Aspectos Tangibles, cada apartado con un valor de menor a mayor satisfacción.

## **RESULTADOS**

De las 305 encuestas analíticamente probas, el 89,5% recayó en mujeres y más del 50% fueron personas con educación superior. Con un total de 271 pacientes y 34 acompañantes, con un mínimo de edad de 26 años y un máximo de 81 años. La satisfacción global fue de un 72,9%. Se encontró un 68,6% de "Veracidad"; en esta dimensión, las preguntas con mejores porcentajes de aceptación fueron "La orientación y explicación del personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa" (77,7%) y "La disponibilidad de la historia clínica para la atención" (77,3%). La capacidad de respuesta fue de un 72,3%; en el cual se pueden observar mejores resultados en "La rapidez de la atención en caja" (100%) y "La rapidez de la atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico" (73,4%). Un 77,1% de los encuestados se mostró satisfecho con la dimensión de seguridad, mostrándose muy satisfechos con "La sensación de confianza que le inspiró el médico" (89,1%). Los encuestados refieren satisfacción en la Empatía en un 73,7%; el ítem con mejor porcentaje (83,1%) fue el del "Trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de consulta externa". Un 73,6% se mostró satisfecho con los Aspectos Tangibles, siendo la pregunta sobre "La existencia de personal para informar y orientar a los pacientes en consulta externa" la que generó un mejor porcentaje de satisfacción (74,1%).

## **1.2. BASES TEÓRICAS.**

### **1.2.1. RESEÑA HISTORICA**

Podemos inferir que los pacientes que asisten al Hospital Santa María del Socorro de Ica, integran un status social III y IV, es decir presentan un nivel bajo en cuanto a salubridad y hasta cierto punto no les dan la importancia a la salud como en status sociales superiores, sin embargo no quiere decir que las autoridades de la región y los salubristas de las distintas profesiones no debamos, por el motivo ya mencionado, no darles una atención de calidez y calidad que satisfaga al usuario, que lo motive a mejorar su estilo de vida y por ende su salud, y que además replique ya sea a sus familiares, amigos o vecinos, los conocimientos que les podamos brindar en salud, muy aparte también merecen ser atendidos en lugares limpios y con buena infraestructura, tal y como debe de ser todos los hospitales de la nación, pues son considerados como el bastión de salud y limpieza. El hospital Santa María del Socorro, es un hospital emblemático en la ciudad de Ica, es una institución de referencia no solo regional, sino macrorregional por la capacidad de su staff médico. Teniendo en su haber una historia de 235 años, fundada por el padre Manuel Cordero en el año 1786, siendo al principio un hogar de niños huérfanos, luego es transferido a la Beneficencia Pública de Ica. Recién en el año 1977 es transferido al Ministerio de Salud. Debido a dos terremotos (1996 y 2007) y una inundación, que afectó a toda la ciudad de Ica (1998) se dispuso a una reconstrucción completa del nosocomio.

Por lo cual se dispuso que desde agosto del 2010 la institución funcionara de manera provisional, mientras se construía la nueva institución, en el distrito de San Joaquín en un lugar alquilado. Finalmente, desde julio del 2012 se viene en función el nuevo y moderno hospital ubicado en su zona de siempre.

Por lo tanto, está muy bien justificado el estudio de los factores externos que nos dan una idea de si está funcionando una buena atención y por ende el usuario se ve satisfecho o por el contrario no se está explotando el potencial del mencionado nosocomio.

#### 1.2.2. **MISIÓN:**

Ser un Hospital de Referencia no basta, la misión es mejorar y tener la capacidad resolutive y la vocación para que el paciente se sienta bien cuidado y confiado en una buena atención. Ser el abanderado de la Región y competir en igualdad de condiciones con el Hospital Regional de Ica. Trabajar con los establecimientos en el nivel primario de atención y por lo tanto prevenir enfermedades no solo tratarlas.

#### 1.2.3. **VISIÓN**

Brindar en muy poco tiempo una atención con mucha calidad y calidez con un nivel acorde a las instituciones de salud de la capital, que los factores tanto extrínsecos como intrínsecos se alineen y el paciente se sienta reconfortado tanto en su atención como en el lugar donde es atendido. Por lo tanto tener un elevado conocimiento científico, humanístico y tecnológico.

#### 1.3. **MARCO CONCEPTUAL:**

- **Factor.** - Viene a ser un elemento, que provoca resultados determinantes en algunas ocasiones.
- **Satisfacción.** - Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Es un sentimiento de placer al cual llegamos cuando un deseo o una acción es beneficiosa y se cumple lo esperado.
- **Atención.** – Viene a ser el acto que demuestra el estar atento a la seguridad, al bienestar que en este caso es un tema integral de salud, tanto en lo mental, orgánico y social.

- **Usuario.** - Se define como persona que recibe una atención de forma simple y ordinaria.

## **CAPITULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

No se sabe con precisión cual es el grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro en el año 2015

#### **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

- a.- Delimitación Espacial.- Hospital Santa María Del Socorro de Ica - en la provincia de Ica, departamento de Ica - Perú.
- b.- Delimitación Temporal.- El periodo de tiempo para el desarrollo de dicho estudio corresponde al año 2015
- c.- Delimitación Social. - La población de estudio fue integrada por los usuarios atendidos en los servicios de medicina del hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015
- d.- Delimitación Conceptual.- Se tomó en cuenta los siguientes elementos teóricos costos y beneficios y otros términos relacionados con el tema.

#### **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

##### **2.2.1. Problema general**

¿Cuáles son los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica?

##### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Se cumplen las expectativas del usuario en cuanto a la atención que le brinda el hospital?
- ¿De qué manera se pueden subsanar errores en la atención al usuario externo?
- ¿La infraestructura es adecuada, es percibida así por el usuario?
- ¿El tiempo de atención entre usuarios es el adecuado?

## **2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.3.1. Justificación**

Es de carácter innegable que una institución de salud mide sus servicios no solo a nivel interno sino también del modo de cómo es “observado” por los pacientes o usuarios externos, ellos son los verdaderos jueces de como se viene desempeñando una institución de salud y nos brinda una idea de que mejorar tanto para las autoridades de turno como para el registro diario. Se justifica así el trabajo de investigación.

### **2.3.2. Importancia**

Comprende los siguientes aspectos:

**Social.** - El Hospital Santa María Del Socorro de Ica, no solo es referencial de la ciudad como cercado ni a nivel distrital, su propio avance y el hecho de haber tenido autoridades capacitadas lo ha llevado a niveles altos pues ahora es de referencia provincial, regional y macrorregional, siendo reconocido como un buen hospital a nivel del sur peruano, si el grado de satisfacción del usuario es bueno entonces estaremos en buen camino.

**Cultural.-** Con la mejora de la atención en todos los niveles, también la sociedad que es atendida mejorara y se desarrollara, pues una población que tiene buena salud (desde la promoción de la misma) y una buena educación, mejora a nivel cultural.

## **2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **2.4.1. Objetivo general**

Medir los Factores Asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar si el personal que labora es un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos.
- Determinar si el servicio de atención al usuario es un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos
- Determinar si la tecnología que cuentan el hospital es un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos.
- Determinar si la infraestructura del hospital es un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos.

## **2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **2.5.1. Hipótesis General**

¿Existirá una relación directa entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro en el año 2015?

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- ¿Sera un determinante el personal que labora al grado de satisfacción de los usuarios externos?
- ¿Será el servicio de atención al usuario un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos?
- ¿Sera un determinante la tecnología que cuentan el hospital como un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos?
- ¿Sera un determinante la infraestructura del hospital como un factor asociado al grado de satisfacción de los usuarios externos?

## 2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.6.1. Identificación de Variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

**Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo.** Es la expresión características y de sapiencia, que proviene de comparar los deseos y expectativas del usuario y lo recibido.

VARIABLES DEPENDIENTES:

**Atención brindada:** Son la serie de acciones y proceder inmiscuidos en tratar con interacción entre el proveedor y el usuario.



### 2.6.2. Operacionalización de las Variables

| VARIABLE IDENTIFICADA   | DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE   | DIMENSIONES              | INDICADORES  | DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE   | VALOR FINAL |
|---|--|--------------------------|--|---|-------------|
| Factores asociados al grado de satisfacción, del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica año 2015 | Se refiere a que si el usuario se siente pleno, a gusto, con una atención digna, con una atención de salud que cubre sus expectativas y que en coadyuvante a la mejora parcial o total del problema de salud que lo aqueja, no solo desde el trato directo médico – paciente sino también en un tono integral. | Observación del personal | Uniforme<br>Saludo<br>Tono de voz<br>Amabilidad<br>Actitud del servicio<br>Interés en la consulta              | Likert dio una serie de pautas y scores para que se pueda medir la satisfacción de un usuario o paciente, el cual de ser posible debería de cubrir las expectativas de los pacientes y de ser aun ideal sobrepasar las mismas | Nivel bajo  |
|   |  | Evaluación               | De vigilancia<br>De rapidez de atención<br>De uso de accesorios para toma de muestras<br>Entrega de resultados |   | Nivel alto  |
|   |  | Infraestructura          | Ubicación de locales<br>Limpieza<br>Orden y disposición<br>Comodidad<br>Señales y letreros                     |   |             |

## CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. TIPO, NIVEL, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1. Tipo

**OBSERVACIONAL.** – Por tener características epidemiológicas.

**RETROSPECTIVO.** – Por tener contenido acaecidos en el pasado.

**TRANSVERSAL.** - Porque el análisis es durante un tiempo y espacio ya definidos.

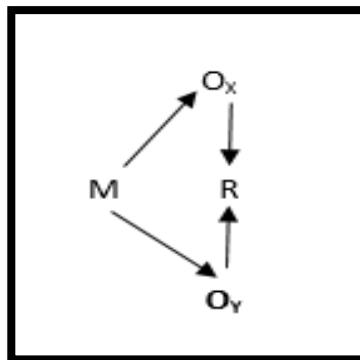
**ANALÍTICO.** - Porque queremos deducir una hipótesis de algún factor de riesgo y su posible efecto.

#### 3.1.2. Nivel de Investigación

Brindar conocimiento y llegar a conocer posibles causas y factores.

#### 3.1.3. Diseño

Analítico observacional Correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio

O<sub>X</sub>: Observación de la variable X:

O<sub>Y</sub>: Observación de indicadores

R: Relación entre las variables de estudio

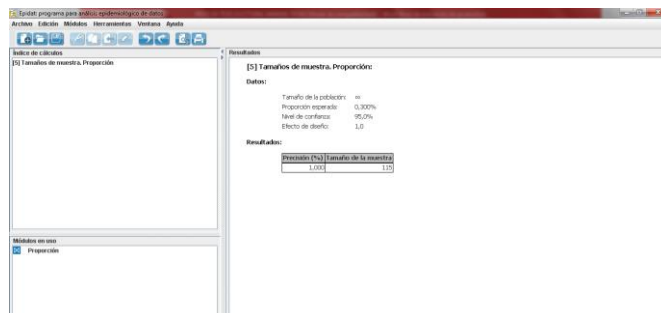
### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población estuvo constituida por Pacientes de distintos diagnósticos que acudieron al Hospital Santa María del Socorro en los distintos servicios de medicina en consulta externa que esta institución ofrece, durante el año 2015.

#### MUESTRA CON EL PROGRAM EPIDAT:



#### Cálculo probabilístico de elementos muestrales:



Los elementos muestrales que requería para el desarrollo de la investigación fueron de 200 pacientes generados aleatoriamente.

## **CAPITULO IV**

### **TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:**

#### **4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

En esta investigación el método fue el siguiente:

**1ro:**

- Se procede a gestionar la autorización del Director del Hospital Santa María del Socorro de Ica.
- Solicitud y permiso al jefe de Servicio de Medicina Interna.
- Explicar el procedimiento al Director del Hospital y al Jefe de Servicio de Medicina Interna para el desarrollo de la encuesta.

**2do:**

- Ubicar los pacientes que ingresan al servicio de Medicina Interna del Hospital Santa María Del Socorro de Ica
- Estos normalmente tomo cerca de 10 minutos por cada paciente
- Llenar la ficha de registro para procesar nuestra base de datos.

**3ro:**

- Se trasladó los datos de nuestras fichas de registro a una base de datos matriz diseñada por nosotros en el programa SPSS 23.
- Los datos almacenados en el software obtenidos se verifico con una distribución de frecuencia para todas las variables.

#### **4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizaron los estadísticos descriptivos así como distribuciones de frecuencias y el cálculo de las frecuencias relativas se construyeron tablas de contingencia gráficos.

Referente al contraste de hipótesis se usó el análisis de tipo no paramétrico utilizando el programa SPSS versión 23.

Referente al análisis de las variables cualitativas se utilizó el análisis no paramétrico (chi cuadrado) con un nivel de confianza del 95%.

## CAPITULO V

### CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

#### HIPÓTESIS 1

**H<sub>0</sub>**.- No hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 referente a observación del personal

**H<sub>1</sub>**.- Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 referente a observación del personal.

#### Nivel de significación:

Para  $\alpha$  0.05 %

#### DATOS

Relación General de factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro año 2015

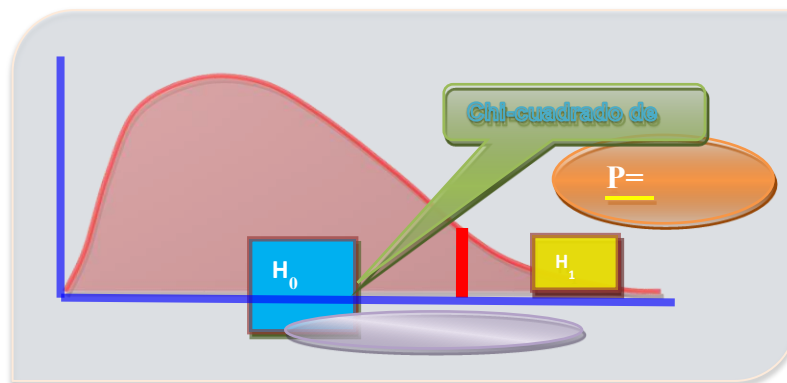
| VARIABLES  |          | Como siente relación de factores observacional |       | Total  |
|--|----------|--|-------|--------|
|  |          | +  | -     |        |
| Relación general de factores asociados, respecto a atención brindada (observación) | Alta     | 75   | 60    | 135    |
|  | Relación | 55.5%  | 44.4% |        |
|  | Baja     | 35   | 30    | 65     |
|  | Relación | 53,8%  | 46,2% |        |
| Total  |          | 110  | 90    | 200    |
|  |          | 55%  | 45%   | 100,0% |

## Prueba estadística: chi cuadrado

### Cálculo

|                    | Valor              | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado       | 1,914 <sup>a</sup> | 1  | 166                                  |
| N de casos válidos | 200                |    |                                      |

### Contrastación de hipótesis



Comparando los valores de la tabla y el valor calculado

chi cuadrado tabular con 1 grado de libertad 3.84, chi cuadrado calculado producto del ejercicio 0.166 entonces concluyo que rechazo la hipótesis nula que es expresado de la siguiente forma:

Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 referente a **observación del personal** (uniforme, saludo, amabilidad, tono de voz).

## HIPÓTESIS 2

**H<sub>0</sub>**- No hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la infraestructura

**H<sub>1</sub>**- Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la infraestructura

### Nivel de significación:

Para  $\alpha$  0.05 %

### DATOS

Existe relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **infraestructura**

| VARIABLES   |          | Como siente relación de factores |     | Total  |
|---|----------|----------------------------------|-----|--------|
|   |          | +                                | -   |        |
| Relación general de factores asociados, respecto a la infraestructura | Alta     | 60                               | 50  | 110    |
|   | Relación | 55%                              | 45% |        |
|   | Baja     | 50                               | 40  | 90     |
|   | Relación | 55%                              | 45% |        |
| Total   |          | 110                              | 90  | 200    |
|   |          |                                  |     | 100,0% |

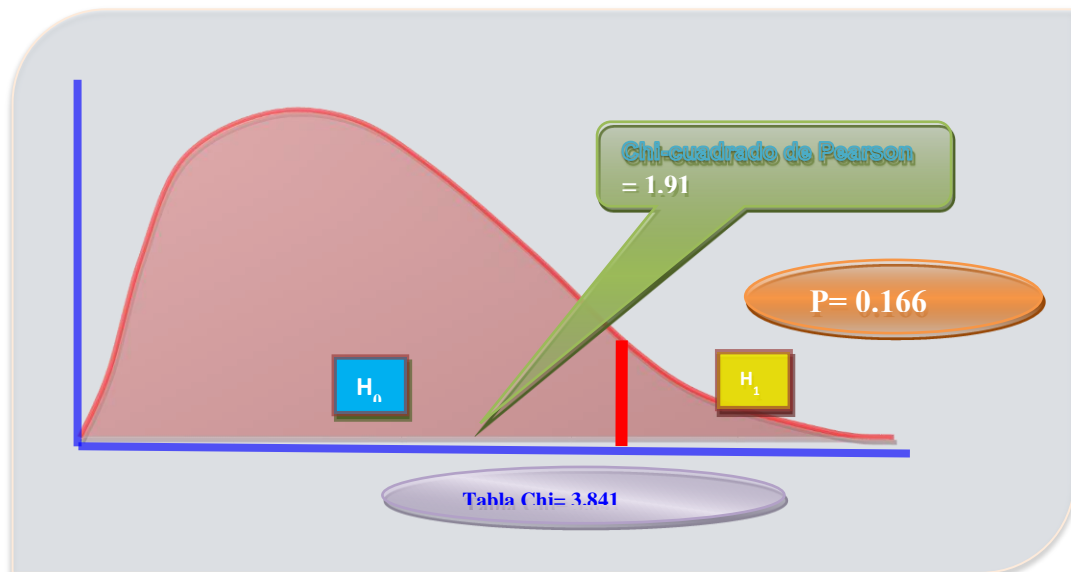


## Prueba estadística: chi cuadrado

### Calculo

|                         | Valor             | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|-------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,018 <sup>a</sup> | 1  | ,892                                 |
| N de casos válidos      | 200               |    |                                      |

### Contrastación de hipótesis



Comparando los valores de la tabla y el valor calculado chi cuadrado tabular con 1 grado de libertad 3.84, chi cuadrado calculado producto del ejercicio 0.018 entonces concluyo que rechazo la hipótesis nula que es expresado de la siguiente forma:

**Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la infraestructura.**

### HIPÓTESIS 3

**H<sub>0</sub>**- No hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.

**H<sub>1</sub>**- Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.

#### Nivel de significación:

Para  $\alpha$  0.05 %

#### DATOS

Existe relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.

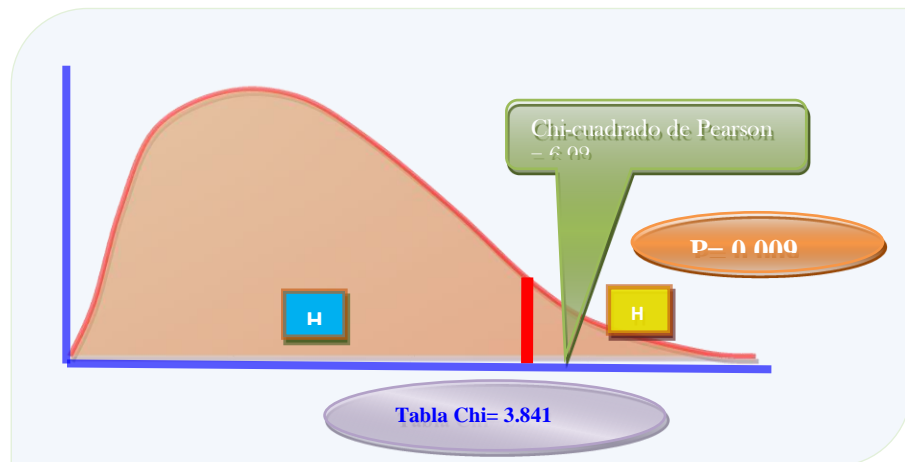
| VARIABLES  |               | Como siente relación de factores |     | Total |
|--|---------------|----------------------------------|-----|-------|
|  |               | +                                | -   |       |
| Relación general de factores asociados, respecto a la evaluación | Alta Relación | 80                               | 50  | 130   |
|  |               | 62%                              | 38% |       |
|  | Baja Relación | 60                               | 10  | 70    |
|  |               | 85%                              | 15% |       |
| Total  |               | 140                              | 60  | 200   |
|  |               | 70%                              | 30% |       |

## Prueba estadística: chi cuadrado

### Calculo

|                         | Valor              | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 6,922 <sup>a</sup> | 1  | ,009                                 |
| N de casos válidos      | 200                |    |                                      |

### Contrastación de hipótesis



Comparando los valores de la tabla y el valor calculado

chi cuadrado tabular con 1 grado de libertad 3.84, chi cuadrado calculado producto del ejercicio 6.92 entonces concluyo que acepto la hipótesis alterna que es expresado de la siguiente forma:

Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación (seguridad, rapidez de atención, entrega de resultados)**.

## CAPITULO VI

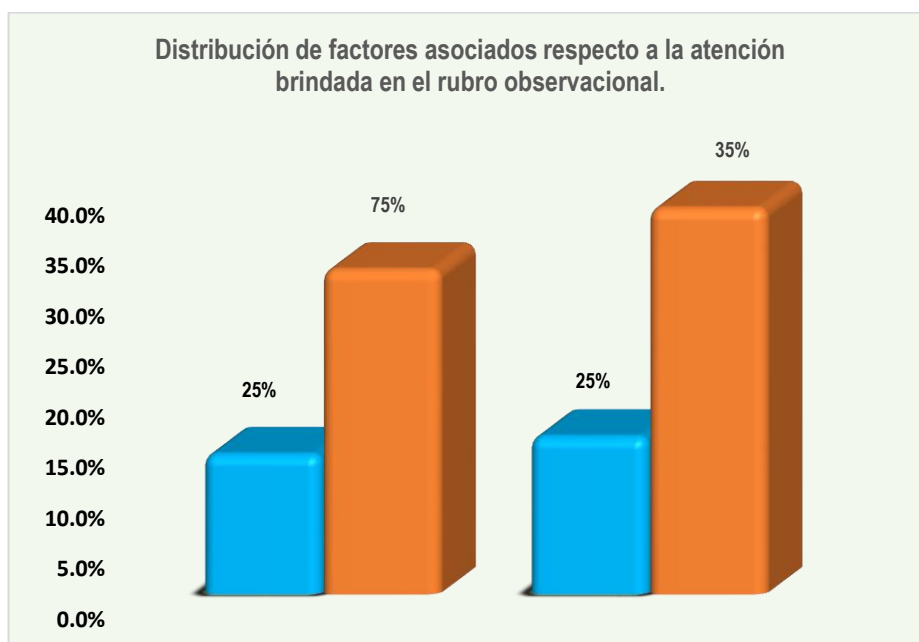
### PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

#### 6.1. Presentación e interceptación de resultados

**TABLA N° 1:** Distribución de factores asociados respecto a la atención brindada en el rubro observacional.

| VARIABLES  |               | Como siente relación de factores observacional |       | Total |
|--|---------------|--|-------|-------|
|  |               | +  | -     |       |
| Relación general de factores asociados, respecto a atención brindada (observación) | Alta Relación | 75   | 60    | 135   |
|  |               | 55,5%  | 45%   |       |
|  | Baja Relación | 35   | 30    | 65    |
|  |               | 53,8%  | 46,2% |       |
| Total  |               | 110  | 90    | Total |
|  |               | 55%  | 45%   | 200   |

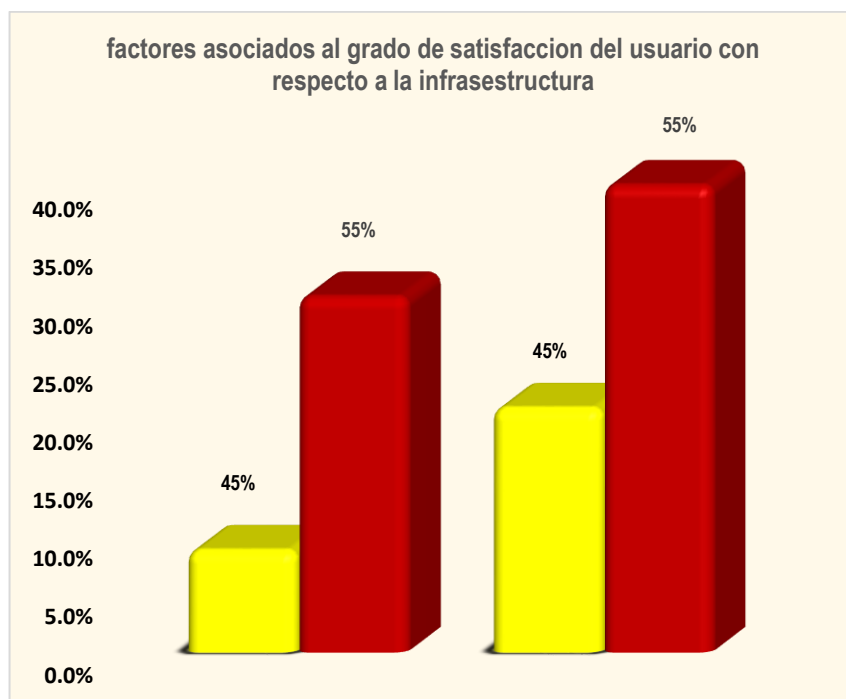
**GRAFICO N° 1:** Distribución de factores asociados respecto a la atención brindada en el rubro observacional.



**TABLA N° 2:** Distribución de los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la infraestructura

| VARIABLES   |               | Como siente relación de factores |     | Total  |
|---|---------------|----------------------------------|-----|--------|
|   |               | +                                | -   |        |
| Relación general de factores asociados, respecto a la infraestructura | Alta Relación | 60                               | 50  | 110    |
|   |               | 55%                              | 45% |        |
|   | Baja Relación | 50                               | 40  | 90     |
|   |               | 55%                              | 45% |        |
| Total   |               | 110                              | 90  | 200    |
|   |               |                                  |     | 100,0% |

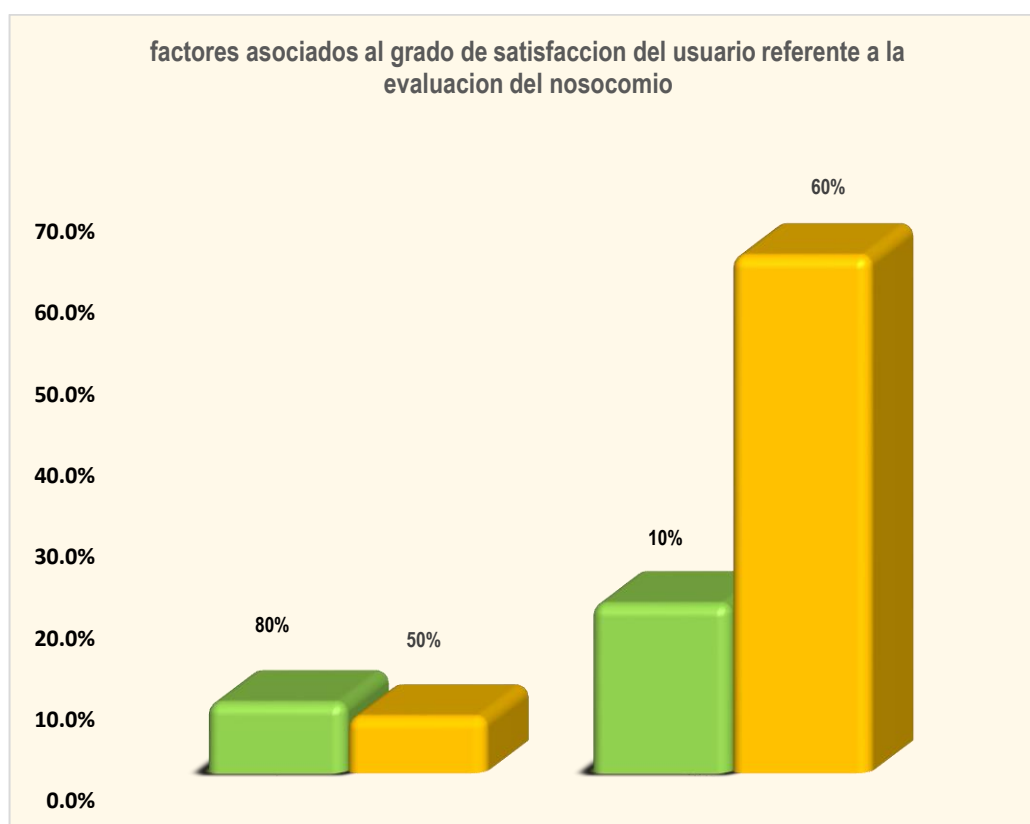
**GRAFICO N° 2:** Distribución de los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la infraestructura



**TABLA N°3:** Distribución de la relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.

| VARIABLES  |               | Como siente relación de factores |     | Total |
|--|---------------|----------------------------------|-----|-------|
|  |               | +                                | -   |       |
| Relación general de factores asociados, respecto a la evaluación | Alta Relación | 80                               | 50  | 130   |
|  |               | 62%                              | 38% |       |
|  | Baja Relación | 60                               | 10  | 70    |
|  |               | 85%                              | 15% |       |
| Total  |               | 140                              | 60  | 200   |
|  |               | 70%                              | 30% |       |

**GRAFICO N° 3:** Distribución de la relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.



## CONCLUSIONES:

1. Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 referente a **observación del personal**.
2. Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **infraestructura**.
3. Hay relación entre los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2015 en cuanto a la **evaluación**.

## RECOMENDACIONES

- 1.- Aconsejar a los usuarios en el futuro, mantener la tolerancia y la paciencia adecuada dentro del nosocomio, recordemos que por la gran afluencia de pacientes no se puede atender con la prisa necesaria.
- 2.- Preparar al usuario que si va con niños, tratar de mantener un orden, por la propia seguridad de los pequeños.
- 3.- Mejoras en la cultura y socialización, para evitar impases o discusiones dentro y en las afueras de la institución.
- 4.- Para una mejor satisfacción de usuario preguntar si el tratamiento o procedimiento que Ud. necesita ya se ha realizado con anterioridad en el nosocomio a elegir.



## FUENTES DE INFORMACIÓN:

A. Donabedian, Conceptos y evolución de la mejora de la calidad. Manual para equipos de mejora de calidad

Abramowitz S, Cote AA, Berry E. Analyzing patient satisfaction: a multianalytic approach. QRB Qual Rev Bull. 1987;13: 122-30.

Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Serv Res. 1992 Feb;26:767-86.

Chakravarty A. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. Medical Journal Armed Forces India. 2011;67(3):221-4.

Donabedian A. La calidad de la Atención médica. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1984:95-151.

Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user's perspective. Health Soc Care Community. 2000;8(6):417-24.

Espinosa O, María R, Muñoz Juárez S, Campo M del, Lechuga D, Torres Carreño E. The quality of outpatient services in health facilities in Hidalgo, Mexico, from the users' perspective. Rev Panam Salud Pública. abril de 2003;13(4):229-38.

European Foundation for Quality Management. Autoevaluación 1996. Directrices para el sector público: Salud. Madrid: Club de Gestión de Calidad; 1996.

European Foundation for Quality Management. European Excellence Model. Brussels: EFQM; 2000. [consultado 17/1/2011]. Disponible en: <http://www.efqm.org/en>

Fatma Pakdil F, Harwood TN. Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: an analysis using SERVQUAL dimensions. Total Quality Management & Business Excellence. 2005.

Fundación Avedis Donabedian, (1996)

Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Cartera de Servicios de los Centros y Unidades de Medicina Complementaria en el Seguro Social de SaludEsSalud. Resolución de Gerencia General 1147-GGESSALUD-2016 oct 14, 2016 p. 33.

Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Informe de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Complementaria. 2015. EsSalud; 2016.

La Monica EL, Oberst MT, Madea AR, Wolf RM. Development of a patient satisfaction scale. Res Nurs Health. 1986;9:43-50.

Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. Int J Qual Health Care. 2001;13:99-108.

Lam SK. SERVQUAL: A tool for measuring patient's opinions of hospital service quality in Hong Kong . Total Quality Management. 2001;8(4):145-52.

López MV, Cuba EY, Villafuerte CG, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Rev Peru Med Integrativa [Internet]. 10 de noviembre de 2016 [citado 8 de agosto de 2017];1(3).

Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000;114(supl 3):26-33.

**ANEXOS:**  
 UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 TESIS MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

**“FACTORES ASOCIADOS AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
 RESPECTO A LA ATENCION BRINDADA EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO  
 AÑO 2015”**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ENCUESTA N° \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ENCUESTADOR:

HOSPITAL: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----  
 -----

**I. OBSERVACION DEL PERSONAL**

**P1.** Estado del uniforme (presentación del personal)

| Nada presentable | Poco presentable | Medianamente presentable | Bastante presentable | Muy presentable | No opina |
|------------------|------------------|--------------------------|----------------------|-----------------|----------|
| 1                | 2                | 3                        | 4                    | 5               | 9        |

**P2.** Saluda espontáneamente --> 1. Si 2. No

**P3.** El personal que trabaja en el nosocomio está identificado (fotocheck) -->

1. Si 2. No

**P4.** Calidad del saludo

| Muy desagradable | Desagradable | Ni agradable/ Ni desagradable | Agradable | Muy agradable | No opina |
|------------------|--------------|-------------------------------|-----------|---------------|----------|
| 1                | 2            | 3                             | 4         | 5             | 9        |

**P5. fuerza de voz (al ingreso)**

| <b>Nada claro</b> | <b>Poco claro</b> | <b>Medianamente claro</b> | <b>Bastante claro</b> | <b>Muy claro</b> | <b>No opina</b> |
|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|------------------|-----------------|
| 1                 | 2                 | 3                         | 4                     | 5                | 9               |

**P6. Cortesía y trato**

| <b>Nada cortes</b> | <b>Poco cortes</b> | <b>Medianamente cortes</b> | <b>Bastante cortes</b> | <b>Muy cortes</b> | <b>No opina</b> |
|--------------------|--------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| 1                  | 2                  | 3                          | 4                      | 5                 | 9               |

**P7. El personal conversa con otra persona mientras lo atiende -->**

1. Si            2. No

**P8. El personal habla por teléfono mientras lo atiende --> 1. Si            2. No**

**P9. El personal se distrae mientras lo atiende --> 1. Si            2. No**

**P10. Actitud de servicio (disposición a absolver todas las preguntas y ofrecer información adicional)**

| <b>Muy baja</b> | <b>Baja</b> | <b>Ni baja ni alta</b> | <b>Alta</b> | <b>Muy alta</b> | <b>No opina</b> |
|-----------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 1               | 2           | 3                      | 4           | 5               | 9               |

**P11. Interés en su consulta**

| <b>Nada interesado</b> | <b>Poco interesado</b> | <b>Ni muy interesado / Ni poco interesado</b> | <b>Bastante interesado</b> | <b>Muy interesado</b> | <b>No opina</b> |
|------------------------|------------------------|---|----------------------------|-----------------------|-----------------|
| 1                      | 2                      | 3   | 4                          | 5                     | 9               |

**P12. Satisfacción general con la atención**

| <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Insatisfecho</b> | <b>Ni satisfecho / ni insatisfecho</b> | <b>Satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> | <b>No opina</b> |
|-------------------------|---------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------|
| 1                       | 2                   | 3                                      | 4                 | 5                     | 9               |

## II. EVALUACION DEL SERVICIO

**P13.** Respecto al servicio de vigilancia en el hospital

| Muy inseguro | Inseguro | Ni seguro/ ni inseguro | Seguro | Muy seguro | No opina |
|--------------|----------|------------------------|--------|------------|----------|
| 1            | 2        | 3                      | 4      | 5          | 9        |

**P14** El personal de recepción lo atendió con rapidez --> 1. Si 2. No

**P15** Entendió la información que solicito sobre sus análisis --> 1. Si  
2. No

**P16** El tiempo en ser atendido fue

| Muy prolongado | prolongado | Adecuado | Corto | No opina |
|----------------|------------|----------|-------|----------|
| 1              | 2          | 3        | 4     | 9        |

**P17** Cual es su nivel de satisfacción con respecto a:

|  | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Ni satisfecho/ ni insatisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho | No opina |
|--|------------------|--------------|--------------------------------|------------|----------------|----------|
| Destreza en la toma de la muestra / vacuna | 1                | 2            | 3                              | 4          | 5              | 9        |
| La asepsia en la toma de muestra / vacuna  | 1                | 2            | 3                              | 4          | 5              | 9        |

**P18** Considera usted adecuado el uso de guantes en la toma de muestra....

1. Si 2. No 3.No opina

¿Por qué?

**P19** Se realizo todos los análisis que solicito --> 1. Si (**Pasa a la P21**)  
2. No (**Pase a la P20**)

**P20** Por qué no se realizó todos los análisis que solicito? **(Respuesta abierta, múltiple)**

|  |
|--|
|  |
|--|

**P21** Respecto a la entrega de resultados, se realizó con puntualidad -->

1. Si            2. No

**P22** La entrega de sus resultados se realizó como y donde usted lo indico -->

1. Si            2. No

**P23** Cual es su apreciación respecto a:

|                            | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy Buena | No opina |
|----------------------------|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| Página Web del Laboratorio | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Horario de atención        | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Atención las 24 horas      | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |

**P24** Si usted recibió servicio a su domicilio u oficina considera que la atención fue con puntualidad y profesionalismo --> 1. Si            2. No

### III. RESPECTO A LA TECNOLOGIA

**P25** En su percepción, el Hospital:

|  | Si | No |
|--|----|----|
| Posee equipos de procesamiento analítico de última generación  | 1  | 2  |
| Cuenta con reactivos e insumos de laboratorio de alta sensibilidad y especificidad                                     | 1  | 2  |
| Cuenta con personal de procesos analíticos especializados y capacitado en técnicas de laboratorio de última tecnología | 1  | 2  |

#### IV. INFRAESTRUCTURA

**P26** Como califica usted las siguientes características que a continuación le mencionare?

|   | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy Buena | No opina |
|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| Ubicación de los locales del laboratorio                  | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Limpieza del local y área donde fue atendido              | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Orden y disposición del mobiliario                        | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Privacidad del área de toma de muestra donde fue atendido | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Comodidad del servicio                                    | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Visibilidad de la información (folletería)                | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |
| Señales (letreros y flechas) para saber a dónde ir        | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         | 9        |

**P27** Respecto a la cantidad y calidad de información de los volantes, crees usted qué es?

| Totalmente insuficiente | Insuficiente | Ni suficiente/ Ni insuficiente | Suficiente | Totalmente suficiente | No opina |
|-------------------------|--------------|--------------------------------|------------|-----------------------|----------|
| 1                       | 2            | 3                              | 4          | 5                     | 9        |

**P28** ¿Qué fue lo que más le gusto en el Hospital? (Respuesta abierta, múltiple)

**P29** ¿Cree que su dinero fue bien invertido en sus análisis/vacunas? (Respuesta abierta, múltiple)

**P30** Recomendaría usted el Hospital a algún familiar y/o amistad y ¿Por qué?  
**(Respuesta abierta, múltiple)**

**V. DATOS DE CONTROL**

**I. Sexo**

| <b>Varón</b> | <b>Mujer</b> |
|--------------|--------------|
| 1            | 2            |

**II. Primera vez que visita el Hospital**

| <b>Si</b> | <b>No</b> |
|-----------|-----------|
| 1         | 2         |

**III. Edad**\_\_\_\_\_