

Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé

User satisfaction in the outpatient Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome

Recibido: 09/02/2009
Aprobado: 20/03/2009

*Walker Vásquez, César Arimborgo¹,
Nelly Pillhuaman², Guillermo Vallenás²*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación muestra resultados sobre la calidad de atención que reciben los usuarios del hospital en mención, obtenidos a través de una muestra piloto. El cuestionario utilizado evalúa todo lo relacionado con la atención en consultorios externos: Admisión, Caja, Personal Médico, Personal Administrativo entre otros. Esta investigación es de tipo descriptivo y se establecen varios objetivos, entre ellos: evaluar la satisfacción de usuarios atendidos en consulta externa, medir la confiabilidad del cuestionario utilizado (instrumento de medida), identificar factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa y determinar tamaños de muestra para un estudio posterior. El estudio se llevó a cabo los últimos días del mes de noviembre y primeros días de diciembre del año 2007; se seleccionó una muestra aleatoria de 62 usuarios de los distintos consultorios que conforman el servicio de consulta externa. El criterio de inclusión en la muestra fue considerar a usuarios mayores de 12 años de edad.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, usuario, atención, calidad, confiabilidad, factor, análisis factorial exploratorio, diseño de muestra, tamaño de muestra.

ABSTRACT

This research shows results on the quality of care received by users of the hospital in question, obtained through a pilot sample. The questionnaire assesses everything related to the care as outpatients: Admission, Cash, Medical Staff, Administrative Staff and others. This research is a «descriptive» and set several goals, including: Assessing the satisfaction of users treated in outpatient measure the reliability of the questionnaire used (measuring instrument), to identify factors associated with satisfaction of service users outpatient clinics and to determine sample sizes for further study. The study was conducted the last week of November and early December of 2007, was selected a random sample of 62 users of various clinics that make up the outpatient service. The criterion for inclusion in the sample was considered to users over 12 years old.

KEY WORDS: Satisfaction, Customer care, Quality, Reliability factor, Exploratory factor analysis, Sample design, Sample size.

1 Jefe de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

2 Docentes de la UNMSM.

INTRODUCCIÓN

La primera historia escrita sobre la calidad en servicios de salud se encuentra en la época de los Babilonios, en el código de Hammurabi, sexto rey semita (1792-1750 a.C.). En el código se mencionan drásticos castigos para los médicos que incurrieran en negligencia médica.

Como nos damos cuenta, la preocupación por la calidad no es algo nuevo, a pesar de los grandes aportes en el sector industrial de autores como Schewart, Deming y Juran³, es difícil llegar a un acuerdo sobre lo que quiere decir «calidad». Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que calidad «es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible».

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultado el aumento en la desigualdad de la salud a nivel mundial con relación a la esperanza de vida de las personas.

Por ello, es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Este conocimiento permitirá la necesaria incorporación de sistemas de gestión de calidad.

En lo que respecta a nuestro estudio, permitirá medir la confiabilidad del instrumento de medición y, además, tiene como propósito identificar los posibles factores asociados a la satisfacción en base a la opinión del propio usuario, así como cuál de estos factores influirán en la satisfacción global de los usuarios.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 *Determinación del problema*

Uno de los problemas que afronta toda institución que presta asistencia a la población está relacionada con la mejoría de la calidad de sus servicios. En particular, se han intensificado estudios en el área de salud, con mayor notoriedad a nivel mundial, debido a que en los últimos años se dieron a conocer numerosas quejas sobre mala praxis y maltratos en los diferentes establecimientos de salud, y como consecuencia se deteriora la imagen institucional y del personal que labora en dicho lugar. En consecuencia, se pone en tela de juicio la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud.

Por ello, la presente investigación presenta un cuestionario que evalúa la calidad de la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, a través de la opinión de los usuarios, para dar respuesta a las siguientes interrogantes:

3 Precusores del control estadístico de la calidad.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé?
- ¿Es confiable el cuestionario elaborado y denominado «Encuesta a usuario de consulta externa» (instrumento de medida)?
- ¿Qué factores influyen en el nivel de satisfacción del usuario, respecto a la percepción de la calidad de los servicios?

Un instrumento validado y confiable permitirá realizar estudios posteriores con más detalles sobre este tema y, por lo tanto, obtener resultados que promoverán una mejora en los servicios de consulta externa que presta este hospital.

1.2 *Objetivo de la encuesta*

- Evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa.
- Evaluar el nivel de confiabilidad del cuestionario (instrumento de medición) utilizado y denominado «Encuesta a usuario de consulta externa».
- Identificar los posibles factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa.
- Determinar tamaños de muestra para ejecutar la encuesta propiamente y también para futuras investigaciones.

1.3 *Justificación*

Son dos los factores claves de una empresa prestadora de salud para poder medir satisfacción y calidad: 1) la satisfacción del cliente, y 2) la calidad del servicio prestado.

Una mala atención al usuario que llega a un hospital puede tener consecuencias serias a «largo plazo». Por lo tanto, es importante para cualquier ser humano el recibir servicios médicos de calidad; asimismo, asegurar la calidad a nivel empresarial no sólo para el cliente sino también para el proveedor del servicio de salud. Por ello, es necesario contar con un buen instrumento de medición para realizar estudios sobre este tema.

1.4 *Definición de términos*

- **Comunicación.** El pasar de la información, el intercambio de ideas o el proceso establecido entre un transmisor (el que comunica) y un receptor (el que lo recibe). (Belch y Belch, 2001).
- **Hospital.** Establecimiento en donde se cura a los enfermos.
- **Percepción.** Proceso por el cual una persona selecciona, organiza e interpreta información para dar un sentido al mundo (Kotler y Armstrong, 2004).
- **Usuario.** El concepto de paciente proviene de la función curativa de la salud pública y denota al enfermo, a la persona que va a recibir tratamiento y que tiene la paciencia de esperar.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Existen numerosas investigaciones realizadas sobre el tema a nivel nacional e internacional. Una de ellas es la de Marisol Vicuña de la Unidad de Epidemiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Su objetivo principal fue describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Su diseño de estudio fue por observación, descriptivo, de corte transversal. Su unidad de estudio se concentró en las usuarias hospitalizadas y sus acompañantes en el Hospital Hipólito Unanue de Lima.

Ella entrevistó a las usuarias hospitalizadas en el servicio de Obstetricia (n=66) y a sus acompañantes (n=34), mediante un cuestionario semiestructurado («Servqual» modificado). Los hallazgos fueron los siguientes:

- Se encontró altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86,6% pacientes y 72,4% familiares). Sin embargo, el nivel de satisfacción por la atención al acompañante fue significativamente menor (67,7%, $p < 0,05$).
- La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual (puntajes que establece esta prueba).
- El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones.
- Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en la comodidad.

Por otra parte, Carla Mabel Andía Romero, Ángel Mauricio Pineda Aparicio, Valentín Sottec Roque, Jorge Ramiro Santos Zevallos, Max Edwin Molina Jara y Zoraida Romero Villena realizaron el estudio llamado: «Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002».

Este estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital I Espinar acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas y su opinión con respecto a la atención que brinda el establecimiento. Respondieron un cuestionario validado 91 usuarios mayores de 12 años.

El nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5 fue 3,68. El porcentaje de usuarios satisfechos fue de 82%.

Las dimensiones de calidad que más influyeron en la satisfacción global y en la percepción de la calidad son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, relaciones personales y la calidad de los medicamentos, dimensiones hacia las que se debería canalizar recursos para elevar la satisfacción del usuario.

Con respecto a los ítems menos valorados son el tiempo de espera para la consulta (2,68), el tiempo de espera para la atención en tópico (3,00), el obtener cita (3,30), la calidad de los medicamentos (2,99), el tiempo que demoran los resultados de laboratorio (3,21) y la percepción del monto que aportan por su seguro (2,81),

aspectos específicos que no cumplen con las expectativas del usuario por lo que se sugiere a la institución tomar las medidas correctivas y educativas pertinentes.

Asimismo, Misael Buitrago González realizó una investigación sobre la «Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico». El estudio es de tipo descriptivo y su objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez.

Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la forma como el personal del hospital trata a los pacientes y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa. El estudio concluye que en relación a la satisfacción del cliente sólo cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés y estos son:

- 1) Conveniencia.
- 2) Primera impresión.
- 3) Respeto y cuidado .
- 4) Efectividad y continuidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 *Tipo de estudio*

El estudio es descriptivo y de corte transversal, trata sobre la «satisfacción del usuario de consulta externa» atendido en los diferentes consultorios externos del hospital. El estudio se llevó a cabo entre finales del mes de octubre y primeros días de noviembre del año 2007.

Los resultados nos permitirán medir la confiabilidad del cuestionario utilizado (instrumento de medida), identificar factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario y, además, tener una idea sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos.

3.2 *Cobertura geográfica*

La investigación se realizó en varios consultorios externos de las distintas especialidades del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Para ello, se dividió a la población en cuatro estratos: departamento de Gineco Obstetricia, departamento de Pediatría, departamento de Cirugía Pediátrica y Otros servicios, las cuales a su vez están conformados por diversos servicios de atención al usuario, tal como se observa en el cuadro 3.1.

3.3 *Período de aplicación*

La prueba se realizó los últimos días de noviembre y los primeros días de diciembre del año 2007.

3.4 Cobertura temática

La encuesta contiene 27 ítems, organizados en tres bloques. Además incluye datos demográficos del paciente o usuario. El diseño del cuestionario (instrumento de medición) se presenta en el Anexo 1.

3.5 Muestra

Se ha considerado entrevistar a 62 usuarios de consulta externa, en los cuatro departamentos en que se ha «estratificado» la población (Gineco-Obstetricia, Pediatría, Cirugía Pediátrica y Otros servicios), y en los diferentes servicios con que cuenta cada uno de ellos. La selección de los usuarios se hizo mediante muestreo sistemático en el tiempo.

3.6 Informante principal

Persona mayor de 12 años que recibe atención en uno de los consultorios externos del hospital.

3.7 Criterio de inclusión

Usuarios que asisten a atenderse en algún servicio que brinda el hospital.

3.8 Procedimiento de recolección de datos y plan de análisis

La recolección de datos la realizó el personal de la Oficina de Estadística e Informática de la institución, previamente adiestrado en el manejo de la encuesta; la entrevista se realizó al final de la atención del usuario en el consultorio utilizado. Asimismo, se les explicó a los usuarios que la naturaleza de la encuesta era anónima y que sus respuestas no alterarían nada en una futura prestación de servicio que requieran.

Los resultados se procesaron en el paquete estadístico SPSS versión 13.0. Se utilizaron los resultados obtenidos de la encuesta (prueba piloto) para determinar los tamaños de muestra que se deben de tomar en cuenta para un estudio posterior. Para la muestra se consideraron dos diseños: el muestreo aleatorio simple y el muestreo estratificado.

En este último se ha considerado el cálculo de los tamaños de muestra bajo asignación proporcional y la asignación óptima de Neyman, con márgenes de error de 3.4%, 4.10% y 5% para ambos diseños (es más común considerar un margen de error de 5%).

3.9 Fuente de información

La recolección de la información se realizó a través de una encuesta aplicada al usuario de consultorio externo, mediante una entrevista.

CUADRO 3.1

ESTRATOS	SERVICIOS QUE COMPRENDE	Nº CONSULT.	Nº ATENCIONES MENSUALES	
			MANANA	TARDE
DEPARTAMENTO	* GINECOLOGIA (SOLA)	3	686	123
GINECO-OBSTETRICIA	* OBSTETRICIA DE ALTO RIESGO	3	1025	102
	* OBSTETRICIA NORMAL	3	945	157
	* PLANIF. FAMILIAR (OBSTETRIZ)	3	956	249
	* PROG. SALUD DEL ADOLES.	1	235	29
	* ONCOLOGIA GINECOLOGIA	1	200	2
	* INFERTILIDAD Y ATENCION INMEDIATA	1	222	67
	* INFERTILIDAD Y ATENCION INMEDIATA		116	14
	* PROG. SALUD DEL ADOLES. Y EL ESCOL.		281	82
	* PSICOPROFILAXIS	2	326	138
	* PLANIFICACION FAMILIAR (MEDICOS)	1	1	5
	* ESTIMULACION PRENATAL	1	353	200
	* MEDICINA INTERNA	1	120	
	* CARDIOLOGIA	1	349	5
	* DERMATOLOGIA	1	317	6
	TOTAL		6132	1179
DEPARTAMENTO	* PEDIATRIA GENERAL		2022	207
DE PEDIATRIA	* NEONATOLOGIA		837	357
	* PROG. CRECIMIENTO Y DESARROLLO		961	218
	* URO (EDA)		326	1
	* NEUROLOGIA PEDIATRICA	1	394	
	* PROG. CRECIMIENTO Y DESARROLLO		487	475
	* ENDOCRINOLOGIA		228	
	* INFECTOLOGIA		215	
	* MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	1	190	
	* MEDICINA FISICA Y REHABILITACION(T)	4	1009	549
	* NEUMOLOGIA PEDIATRICA		662	
	* NEUMOLOGIA ADULTOS		133	
	* GASTROENTEROLOGIA		249	
	TOTAL		7713	1807
DEPARTAMENTO DE	* CIRUGIA PEDIATRICA	2	402	
CIRUGIA PEDIATRICA	* OTORRINOLARINGOLOGIA	2	534	16
	* OFTALMOLOGIA	3	663	45
	TOTAL		1599	61
OTROS SERVICIOS	* ANESTESIOLOGIA		144	
	* MEDICINA DE PERSONAL		115	
	* PSICOLOGIA		705	7
	* ODONTOLOGIA		598	146
	* PROCETS		575	
	* PROCETS (MEDICOS)		3	
	TOTAL		2140	153

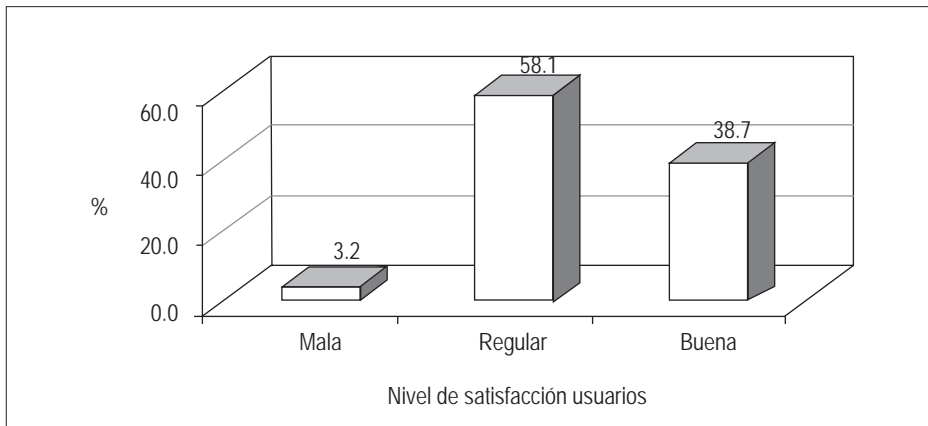
FUENTE: Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Docente San Bartolomé.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consulta externa

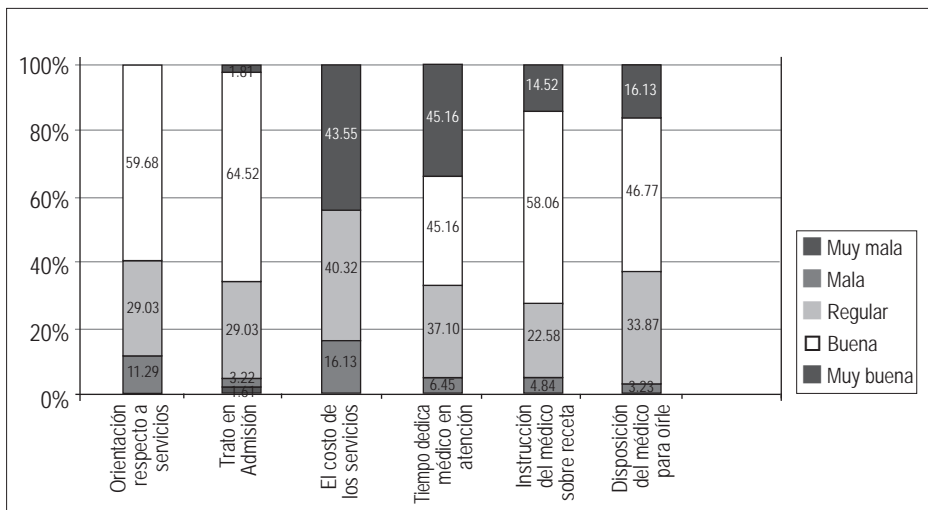
Los resultados obtenidos en la encuesta son los siguientes: la mayor parte de los usuarios se siente regularmente satisfecho (58.1%) con la atención brindada en consultorios externos, como se aprecia en la figura 4.1.

FIGURA 4.1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA



Las variables o ítems mejor valorados por el usuario son los siguientes: Orientación respecto a servicios (59.7%), trato en admisión (64.5%), costo de servicio (43.5%), instrucción dada por el médico sobre la receta (58.1%), tiempo que le dedica el médico para atenderlo (45.2%), disposición del médico para oírle (46.8) y casi el total de los usuarios están dispuestos a regresar (93.5%). Los otros ítems fueron valorados como regulares. En la figura 4.2 se presentan algunos resultados.

FIGURA 4.2



Los resultados para cada uno de los ítems incluidos en el cuestionario se muestran en el Cuadro 1 del Anexo 2.

4.2 Confiabilidad del instrumento de medida

Toda prueba o cuestionario tiene como finalidad medir una variable o un conjunto de variables a través de un número determinado de preguntas (ítems). La confiabilidad de un instrumento de medida se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce resultados iguales o similares.

En la práctica es imposible que una medición sea perfecta, generalmente se tiene un grado de error. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen «coeficientes de confiabilidad». Los valores de estos coeficientes oscilan de 0 a 1. Donde un coeficiente «0» significa nula confiabilidad y «1» representa la máxima confiabilidad, lo deseable es que este coeficiente se encuentre muy próximo a la unidad.

Uno de los procedimientos para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medida es mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Este procedimiento requiere una sola administración del cuestionario y produce valores entre 0 y 1.

El análisis de confiabilidad permite estudiar las propiedades de la escala de medida y los ítems que las componen. El procedimiento «Reliability Analysis» (análisis de confiabilidad) calcula algunas medidas de confiabilidad de escalas comúnmente usadas y también provee información acerca de las relaciones entre ítems individuales en la escala. Aplicado a los datos de la Encuesta de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el coeficiente de Cronbach es de 0.848, lo cual es muy bueno. Este coeficiente se muestra en el siguiente cuadro, generado por el software estadístico SPSS.

CUADRO 4.1
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.857	25

El coeficiente Alpha de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la confiabilidad del índice si se excluyera un determinado ítem. Los resultados de esta evaluación se encuentran en el Cuadro 2 del Anexo 2. En ella observamos que si excluimos algunos de los ítems del estudio, los resultados no variarán significativamente, por lo que nos podemos quedar con los 25 ítems considerados en el instrumento.

4.3 Análisis factorial

Haciendo uso del análisis factorial, se pretende identificar variables subyacentes, o factores que expliquen la configuración de las correlaciones dentro de un conjunto de variables observadas.

Para el estudio, se realizó el análisis factorial de componentes principales en base al instrumento de medición presentado en el Anexo 1. Al aplicar esta técnica estadística multivariada, se llega a considerar cuatro factores que explican aproximadamente el 54,64% de la variabilidad total (ver Cuadro 3 del Anexo 2). En el Cuadro 4.2 se presentan los factores hallados junto con las variables involucradas en cada factor.

CUADRO 4.2

Rotated Component Matrix(a)	
Factores	
Servicio Profesional	
En general, la atención del médico le pareció:	0,8691
Durante la consulta la disposición del médico para oírlo es:	0,8338
Instrucciones dadas por el médico sobre la receta es:	0,8176
El tiempo que le dedico el médico para atenderlo es:	0,7079
La amabilidad del personal administrativo es:	0,5978
El personal administrativo se identifica:	0,5381
Servicio Técnico	
En general, como califica la atención del personal técnico:	0,8171
El orden en la atención del consultorio es:	0,7404
La amabilidad mostrada por el personal técnico, le parece:	0,7333
La disposición personal administrativo para ayudar es:	0,6448
Trato Personal del Personal de Vigilancia:	0,6033
Accesibilidad	
La Limpieza en el hospital es	
El tiempo de espera le parece:	0,7211
La atención recibida por la asistente social, le pareció:	0,6977
La puntualidad en la fecha y hora de consulta es:	0,6818
La facilidad para conseguir cita es:	0,6227
Trámite de la consulta le parece:	0,5955
La sala de espera es:	0,5522
El costo de los servicios le parece:	0,5200
El ambiente de la consulta es:	0,5068
Cortesía	
El horario de atención le parece:	0,7478
Trato en Admisión:	0,6370
Trato en caja:	0,6002
Opinión de equipamiento de consultorios:	0,5767
Orientación respecto a servicios:	0,4301
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.	
(a)Rotation converged in 13 iterations.	

Servicio profesional (factor I)

Comprende a los médicos, las destrezas y conocimientos necesarios para atender al usuario. En este factor también está involucrado el personal administrativo.

Servicio técnico (factor II)

El factor II nos indica la calidad del servicio que presta el personal técnico y que también tiene que ver con la satisfacción del usuario, es decir, la amabilidad mostrada por el personal técnico, la disposición del personal técnico para ayudar, trato del personal de vigilancia, el orden en la atención del consultorio, así como la calificación del personal técnico.

Accesibilidad (factor III)

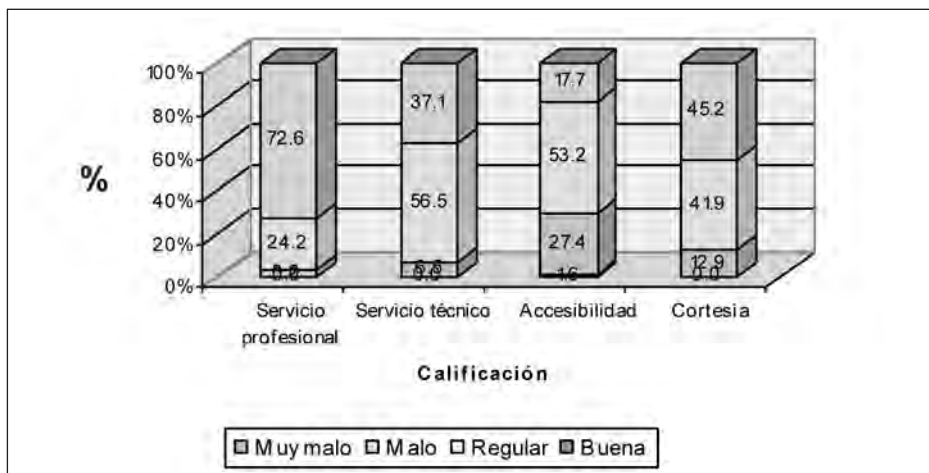
Este factor indica la organización y la coordinación del personal para brindar un mejor servicio.

Cortesía (factor IV)

Trata sobre el servicio que se brinda en caja y admisión.

En la figura 4.3, podemos observar que el factor mejor considerado por la mayoría de usuarios entrevistados es el Servicio Profesional con 72.6%, que representa a 35 usuarios. (Bueno, Muy bueno). El factor Servicio Técnico y Accesibilidad, están calificados por una gran parte de los usuarios como regulares (56.5% y 53.2%).

FIGURA 4.3
CALIFICACIÓN DE LOS USUARIOS POR FACTORES



4.3 Tamaños de muestra

Se ha considerado dos diseños de muestra: muestreo aleatorio simple y muestreo estratificado. Además en el muestreo estratificado se ha considerado con asig-

nación proporcional y asignación óptima de Neyman. En ambos diseños se ha calculado con los márgenes de error de 3.4%, 4.1% y 5%. Las proporciones se han considerado con los valores encontrados en este estudio. Se han utilizado las siguientes fórmulas para encontrar los tamaños de muestra:

Muestreo Aleatorio Simple

$$n = \left(\frac{Z_{1-\alpha/2}}{E} \right)^2 P(1-P)$$

Muestreo Estratificado

$$n = \frac{(\sum_{h=1}^4 W_h S_h)^2}{V + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^4 W_h S_h^2}$$

Neyman

$$n = \frac{\sum_{h=1}^4 W_h S_h^2}{V + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^4 W_h S_h^2}$$

Proporcional

Utilizando estas fórmulas y los resultados obtenidos en este informe, se llegan a los siguientes tamaños de muestra en base a los diseños de muestreo estratificado y muestreo aleatorio simple.

Tamaños de Muestra: Muestreo estratificado

Estratos	Asignación Neyman			Asignación Proporcional		
	3%	4%	5%	3%	4%	5%
Gineco-Obstetrica	219	163	123	231	172	130
Pediatría	233	174	131	216	161	121
Cirugía Pediátrica	32	24	18	42	32	24
Otros	66	49	37	63	47	36
Tamaño muestra Total	550	410	309	552	412	311

Tamaño de Muestra: Muestreo Aleatorio Simple

Parámetro	Márgenes de Error		
	0,03	0,04	0,05
P=Q=0,5	1068	601	385
P=0,694	907	510	326

V. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos podemos concluir lo siguiente:

- El cuestionario elaborado (instrumento de medida) es bastante confiable; por lo tanto, puede ser utilizado sin temor para una encuesta con propósitos más generales.
- Se identificó cuatro factores, de los cuales sólo el primero tiene una buena valoración por parte de los usuarios entrevistados (62 entrevistas), este factor es muy importante porque tiene que ver con el personal médico y administrativo en cuanto a la capacidad, comunicación y cortesía para con los usuarios. Sin embargo, se debe mejorar en el factor II y III (Servicio Asistencial Técnico y Accesibilidad), ya que la mayor parte de los usuarios entrevistados están regularmente satisfechos con estos factores. De igual manera, queda por mejorar en el factor IV (Cortesía), el nivel de satisfacción es regular y bueno casi en los mismos porcentajes: 41.9% y 43.5%, respectivamente, lo deseable es que un alto porcentaje de entrevistados califique la cortesía como muy buena.
- El tamaño de muestra sugerido es de 311 usuarios seleccionados aleatoriamente, considerando un diseño estratificado con asignación proporcional y un margen de error de 5%.

BIBLIOGRAFÍA

DES, Raj

1968 *Sampling Theory*. Nueva York: McGraw Hill, Inc.

1972 *Estructura de las encuestas por muestreo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

DALLAS E., Johnson

2000 *Métodos multivariados aplicados al análisis de datos*. México D.F.: Internacional Thomson Editores.

LÉVY, Manguin, J.P y Mallou, J. VARELA

2003 *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid: Editorial Prentice Hall.

KINNEAR, Thomas y James R. TAYLOR

2000 *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. Colombia: McGraw Hill.

ANEXO 1

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ
ENCUESTA A USUARIO DE CONSULTA EXTERNA



Buenos días/tardes ; queremos saber su opinión para mejorar nuestra atención en los servicios de consulta externa; por favor responda todas las preguntas teniendo en cuenta el trato que recibió durante su permanencia en el hospital. GRACIAS.

DEPARTAMENTOS: _____ consultorio utilizado (indicar)

- 1-GINECO-OBSTETRICIA _____
 2- PEDIATRÍA _____
 3-CIRUGÍA PEDIÁTRICA _____
 4-OTROS _____

DATOS DEMOGRAFICOS

GENERO: (1)Masculino (2)Femenino Edad,..... LUGAR DE PROCEDENCIA.....

NIVEL DE ESTUDIOS: SIN ESTUDIOS(1) PRIMARIA (2) SECUNDARIA(3) SUPERIOR TÉCNICA(4) SUPERIOR UNIVERSITARIA(5)

Seguro integral de salud SI(1) NO(2)

Marcar la opción correcta: RESPONDA A TODAS LAS PREGUNTAS,NO DEJE DE CONTESTAR NINGUNA.

Nº	PREGUNTA	Muy buena	Buena	Regular	Malta	Muy mala
1	Cómo califica el trato del personal de vigilancia					
2	Cómo califica la orientación respecto a los servicios					
3	Cómo lo trataron en caja					
4	Cómo lo trataron en admisión					
5	Qué opina del equipamiento de consultorios(equipos,recursos materiales)					
6	La sala de espera es					
7	La limpieza en el hospital es					
8	El ambiente o área física de la consulta, le parece					
9	El trámite de la consulta le parece					
10	Con respecto a los horarios de atención, le parece					
11	La facilidad para conseguir cita le parece					
12	El costo por los servicios le parece					
13	La amabilidad del personal administrativo, le parece					
14	Cómo califica la identificación del personal administrativo					
15	La disposición del personal administrativo para ayudarle, le parece					
Respecto al personal médico-asistencial						
16	El tiempo de espera para la consulta, le pareció					
17	Como califica la puntualidad en la fecha y hora, de la cita para consultorio					
18	El tiempo que le dedicó el médico en atenderlo, le pareció					
19	Las instrucciones dadas por el médico sobre la receta médica,le parece					
20	Durante su consulta, como califica la disposición del médico a escucharlo					
21	En general, como califica la atención del médico que lo atendió					
22	Como califica la atención recibida por la asistente social, a su problema					
Respecto al personal técnico						
23	El trato/ amabilidad mostrado por el personal técnico le parece					
24	Como califica la labor del personal técnico para respetar el orden de la atención en los consultorios					
25	En general, como califica la atención del personal técnico que lo atendió					
26	De ser necesario, acudiría nuevamente al uso de este servicio de consulta			SI ()	NO ()	
27	Recomendaría Ud. este servicio de consultorios a otros que lo necesiten			SI ()	NO ()	

SUGERENCIAS

ANEXO 2

CUADRO 1

Resultados

Variables	Calificación				
	Muy mala	Mal	Regular	Buena	Muy buena
En general, la atención del médico le pareció	%	3,2	32,3	45,2	19,4
	Nº usuarios	2	20	28	12
Instrucciones dadas por el médico sobre la receta es		4,8	22,6	58,1	14,5
	Nº usuarios	3	14	36	9
Durante la consulta la disposición del médico para oírlo es		3,2	33,9	46,8	16,1
	Nº usuarios	2	21	29	10
El tiempo que le dedica el médico para atenderlo es		6,5	37,1	45,2	11,3
	Nº usuarios	4	23	28	7
En general, como califica la atención del personal técnico		1,6	9,7	50	35,5
	Nº usuarios	1	5	31	22
La disposición personal administrativo para ayudar es		11,3	51,6	37,1	
	Nº usuarios	7	32	23	
La amabilidad mostrada por el personal técnico, le parece		11,3	43,5	41,9	3,2
	Nº usuarios	7	27	26	2
El orden en la atención del consultorio es		12,9	40,3	43,5	3,2
	Nº usuarios	8	25	27	2
Trato Personal del Personal de Vigilancia		1,6	46,8	51,6	
	Nº usuarios	1	29	32	
El personal administrativo se identifica		14,5	43,5	41,9	
	Nº usuarios	9	27	26	
La amabilidad del personal administrativo es		9,7	45,2	41,9	3,2
	Nº usuarios	6	28	26	2
La Limpieza en el hospital es		1,6	8,1	4,2	45,2
	Nº usuarios	1	5	28	28
La puntualidad en la fecha y hora de consulta es		1,6	30,6	40,3	27,4
	Nº usuarios	1	19	25	17
El tiempo de espera le parece		9,7	32,3	40,3	17,7
	Nº usuarios	6	20	25	11
La atención recibida por la asistente social, le pareció		4,8	33,9	43,5	17,7
	Nº usuarios	3	21	27	11
La facilidad para conseguir cita es		1,6	25,8	43,5	29
	Nº usuarios	1	16	27	18
Trámite de la consulta le parece		1,6	16,1	62,9	19,4
	Nº usuarios	1	10	9	12
La sala de espera es		22,6	29	35,5	12,9
	Nº usuarios	14	18	22	8
El costo de los servicios le parece			16,1	40,3	43,5
	Nº usuarios		10	25	27
El ambiente de la consulta es		1,6	35,5	38,7	24,2
	Nº usuarios	1	22	24	15
El horario de atención le parece			17,7	45,2	37,1
	Nº usuarios		11	28	23
Trato en caja		3,2	14,5	51,6	30,6
	Nº usuarios	2	9	32	19
Trato en Admisión		1,6	3,2	2	64,5
	Nº usuarios	1	2	18	40
Opinión de equipamiento de consultorios			16,1	54,8	27,4
	Nº usuarios		10	34	17
Orientación respecto a servicios			11,3	29	59,7
	Nº usuarios		7	18	37

		SÍ	NO
Acudiría nuevamente al uso de este servicio	%	93,5	6,5
	Nº usuarios	58	4
Recomendaría, el servicio de consultorio a otras personas		85,5	9,7
	Nº usuarios	53	9

CUADRO 2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Trato Personal del Personal de Vigilancia	78.87	74.073	0.418	0.843
Orientación respecto a servicios	78.80	72.936	0.386	0.843
Trato en caja	79.20	69.073	0.671	0.833
Trato en Admisión	78.69	74.492	0.362	0.844
Opinión de equipamiento de consultorios	79.20	73.482	0.323	0.845
La sala de espera es	80.00	73.136	0.207	0.852
La Limpieza en el hospital es	79.04	74.589	0.289	0.846
El ambiente de la consulta es	79.60	70.382	0.464	0.840
Trámite de la consulta le parece	79.42	71.613	0.490	0.840
El horario de atención le parece	79.18	71.331	0.453	0.840
La facilidad para conseguir cita es	79.38	75.059	0.164	0.851
El costo de los servicios le parece	79.07	72.564	0.371	0.843
La amabilidad del personal administrativo es	78.87	71.209	0.566	0.837
El personal administrativo se identifica	79.02	70.169	0.612	0.835
La disposición personal administrativo para ayudar es	79.00	71.318	0.650	0.836
El tiempo de espera le parece	79.76	69.507	0.502	0.838
La puntualidad en la fecha y hora de consulta es	79.42	69.204	0.567	0.836
El tiempo que le dedico el médico para atenderlo es	78.64	75.234	0.157	0.851
Instrucciones dadas por el médico sobre la receta es	78.47	75.209	0.164	0.850
Durante la consulta la disposición del médico para oírlo es	78.49	73.619	0.268	0.847
En general, la atención del médico le pareció	78.47	74.209	0.208	0.850
La atención recibida por la asistente social, le pareció	79.60	72.564	0.323	0.845
La amabilidad mostrada por el personal técnico, le parece	78.93	71.973	0.423	0.842
El orden en la atención del consultorio es	78.96	70.498	0.546	0.837
En general, como califica la atención del personal técnico	79.00	70.318	0.566	0.837

CUADRO 3

Varianza Total Explicada

Total Variance Explained				Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
Component	Initial Eigenvalues									
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	5,75	21,29	21,29	5,75	21,29	21,29	4,35	16,13	16,13	
2	5,05	18,69	39,98	5,05	18,69	39,98	4,04	14,98	31,10	
3	2,13	7,88	47,85	2,13	7,88	47,85	3,41	12,62	43,73	
4	1,83	6,78	54,64	1,83	6,78	54,64	2,95	10,91	54,64	
5	1,49	5,52	60,15							
6	1,41	5,23	65,39							
7	1,23	4,56	69,95							
8	1,20	4,44	74,38							
9	0,97	3,58	77,97							
10	0,81	3,00	80,97							
11	0,73	2,71	83,68							
12	0,56	2,08	85,76							
13	0,54	2,01	87,77							
14	0,46	1,70	89,47							
15	0,44	1,62	91,09							
16	0,42	1,56	92,65							
17	0,32	1,20	93,85							
18	0,28	1,05	94,90							
19	0,26	0,98	95,88							
20	0,22	0,81	96,69							
21	0,20	0,74	97,43							
22	0,17	0,62	98,05							
23	0,15	0,57	98,62							
24	0,14	0,54	99,16							
25	0,11	0,42	99,58							
26	0,07	0,27	99,85							
27	0,04	0,15	100,00							

Extraction Method: Principal Component Analysis.