

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Nivel de satisfacción en los usuarios externos del Servicio
Preanalíticos del Cap II Pueblo Nuevo Essalud Agosto 2015**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los Servicios de Salud**

Autor:

María Ysabel Bustamante Mateo

Asesor:

Palomino Márquez Manuel Guzmán

CODIGO ORCID: 0000-0002-7578-7544

Huacho – Perú

2022

Palabras clave

Tema	Nivel de satisfacción ,Servicio Preanalíticos
Especialidad	Gestión

Key words

Theme	Extetal user satisfaction
Specialty	management

Líneas de investigación

Línea de Investigación	Gestión y administración en los servicios de salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud publica

Nivel de satisfacción en usuarios externos de Servicio Preanalíticos del Cap II
Pueblo Nuevo Essalud Agosto 2015

Level of satisfaction in external users of the Preanalytical Service of Chapter II
Pueblo Nuevo Essalud August 2015

RESUMEN

El estudio sobre el Nivel de satisfacción en usuarios externos de Servicio Preanalíticos del Cap II Pueblo Nuevo Essalud Agosto 2015, tuvo como propósito Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Consulta Externa del Primer nivel de Atención Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo, el tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental., la muestra estuvo compuesta por 74 usuarios externos, luego del procesamiento estadístico se obtuvo como resultado en las dimensiones Fiabilidad se refleja que existe completa satisfacción con 71.20%, e Insatisfacción de 28.80%. En cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta presenta una Satisfacción de 64.10% e Insatisfacción de 35.90%. La dimensión Seguridad presenta una Satisfacción de 63.30%e Insatisfacción de 36.70%, La dimensión Empatía presenta una satisfacción de 69.40% e Insatisfacción de 30.60%. Por último, la dimensión Aspectos Tangibles presenta una Satisfacción de 62.00% e Insatisfacción de 38.00%. A su vez, el nivel de satisfacción en usuarios externos de Servicio Preanalíticos se asocian positivamente con la correlación en todas las dimensiones es buena, por ello es que se concluye que existe una relación directa y positiva del nivel de satisfacción en usuarios externos de Servicio Preanalíticos.

ABSTRACT

The purpose of the study on the Level of satisfaction in external users of the Preanalytical Service of Cap II Pueblo Nuevo Essalud August 2015 was to determine the level of satisfaction of external users who attend the Outpatient Service of the First Level of Preanalytical Care of the CAP II Pueblo Nuevo, the type of study was descriptive, cross-sectional and non-experimental design. The sample consisted of 74 external users, after statistical processing the result was obtained in the Reliability dimensions, it is reflected that there is complete satisfaction with 71.20 %, and Dissatisfaction of 28.80%. Regarding the Response Capacity dimension, it presents a Satisfaction of 64.10% and Dissatisfaction of 35.90%. The Security dimension presents a Satisfaction of 63.30% and Dissatisfaction of 36.70%, The Empathy dimension presents a satisfaction of 69.40% and Dissatisfaction of 30.60%. Finally, the Tangible Aspects dimension presents a Satisfaction of 62.00% and Dissatisfaction of 38.00%. In turn, the level of satisfaction in external users of Preanalytical Service is positively associated with the correlation in all dimensions is good, which is why it is concluded that there is a direct and positive relationship of the level of satisfaction in external users of Service Preanalytical.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	v
INTRODUCCION	1
1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
2. Justificación de la Investigación.....	15
3. Problema de Investigación	16
4. Conceptuación de las Variables.....	16
5. Hipótesis de la Investigación	16
6. Objetivos de la Investigación.....	17
METODOLOGÍA.....	18
1. Tipo y Diseño de Investigación.....	18
2. Población y Muestra.....	19
3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	20
4. Procesamiento y Análisis de Datos	22
RESULTADOS	23
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	33
1. Análisis y discusión	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
Conclusiones	35

Recomendaciones	36
AGRADECIMIENTO	37
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	38
ANEXOS Y APÉNDICE.....	41
Anexo 1 Matriz de consistencia lógica	42
<u>Anexo 2</u> Matriz de consistencia metodologica	45
<u>Anexo 3</u> Operacionalizacion de Variables	48

INTRODUCCIÓN

Esta investigación establece la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio Pre analíticos de consulta externa del centro de atención primaria CAP II Pueblo Nuevo Essalud, en relación a la calidad de los servicios recibidos en el mes de agosto del 2015, en la provincia de Chincha departamento de Ica - Perú.

Para Raman Zeithaml y Berry (1994), indica que la apreciación de la calidad de determinados servicios se basa en la comparación realizada por el usuario o paciente en relación a la forma en la que se desempeñan en la dedicación que ponen en el servicio de salud, así como el procedimiento cuando se realiza la ejecución del mismo.

La satisfacción en los usuarios externos, están enfocados a una determinación que se realiza de manera individual y subjetiva, siendo este la señal más utilizada en cuanto al momento de evaluar y medir como fue la percepción en el momento de recibir la asistencia médica.

En la actualidad, la Guía Técnica para la satisfacción del Usuario externo de los Establecimientos y Servicio Médico de Apoyo, el Ministerio de Salud (MINSA), la considera como significado se relaciona en la apreciación realizada luego de haber consumido un producto, teniendo en cuenta las expectativas del propio consumidor, en la cual determina su satisfacción o insatisfacción de la compra dependiendo de si se presenta una conformidad o disconformidad y las expectativas del servicio, así como del desempeño del mismo producto, es decir la percepción obtenida.

Siguiendo los lineamientos de los criterios de programación de prestaciones de Salud 2014 de Essalud, cuya finalidad es el establecimiento de las disposiciones de manera general y específicas para la elaboración de la programación en relación a las prestaciones de Salud contemplando el Plan Operativo Institucional 2014, Acuerdos de Gestión 2014, el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 y Convenios de Intercambios Prestacionales, para lograr que las actividades y servicios de salud garanticen la óptima atención y

complacencia de los usuarios así como también, el buen trato de calidad de Es salud y considerando su misión, en la cual se considera como la entidad de seguridad social de salud cuyo objetivo es brindar bienestar a todos los asegurados teniendo acceso a las prestaciones de salud, así como sociales, económicas, integrales y de calidad, realizando un trabajo eficiente y transparente.

El objetivo del primer escenario de atención primaria es mejorar la conexión como respuesta efectiva en ser atendidos dentro de la asistencia médica, con la intención de promover un trabajo en campo con los participantes que intervienen y trabajar sobre las determinaciones de salud, las políticas interdisciplinarias e intersectoriales. De acuerdo con su plan estratégico Institucional 2012-2016, pretende determinar la manera que los pacientes perciben la espera de atención y establecer los componentes que determinan la satisfacción de los mismos.

El trabajo realizado se desarrolló de tipo descriptivo transversal utilizando la encuesta Serqual como instrumento del estudio, la cual fue modificada para corporaciones que sirva de apoyo en la asistencia de salud.

1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Rojas, R. y col (2010) con su investigación titulada: Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica, tuvo como objetivo la evaluación de la calidad en la gestión que realiza el laboratorio clínico del Hospital México, de estudio exploratorio cuantitativo, siendo encuestadas 369 personas entre los meses de junio a agosto del 2009. Efectuándose un análisis descriptivo correspondiente a las principales variables que registran y precisan la calidad. Las personas opinan con un 94,1% (269/286) que es favorable la satisfacción del Cliente Externo, así mismo en relación con el trato y la calidez resultaron afables con un 86,4 % (247/285) y un 82,9 % (237/285) de manera respectiva. En cuanto al cliente interno, un 64,0 % (16/25) microbiólogos estiman que las condiciones laborales que esperan son aceptables, en cuanto a los técnicos

un gran porcentaje 71,4 % (30/42), mencionan que han recibido menos de 10 capacitaciones, por otro lado, el 56,3 % (9/16) del personal administrativo tiene una necesidad laboral. En relación con el ambiente físico, la opinión de la mayoría de los colaboradores considera que es regular. Los Técnicos y del Personal Administrativo consideran que el mueblaje en el establecimiento es bueno, en cambio para los microbiólogos teniendo un 56,0 % (14/25) determinan que es regular.

Morrag, H. y Gónzales, R. (2011), con su investigación titulada: Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. El objetivo fue el análisis de la satisfacción del usuario del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariar, en la cual se desarrollan exámenes de urgencia La investigación fue cuantitativa, de concepción positivista, la cual se basó en la aplicación de entrevistas, teniendo como muestra 344 pacientes. En los resultados se recalca que los usuarios sienten insatisfacción em cuanto al lapso que demoran en la atención en el laboratorio clínico, fundamentalmente en el tiempo que les toma recibir sus resultados.

Quintana, C. (2012), cuya investigación se titula: Estudio de las características de la demanda y la satisfacción de clientes para la planificación, como instrumento de gestión del laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012. Se realizaron tres encuestas para tener conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los usuarios y las personas que se integradas en el servicio brindado. La conclusión es que las respuestas que se recopilaron de los pacientes muestran grandes problemas relacionadas a las deficiencias edilicias, en la que realizaron la unión de las tres salas, reubicación del Laboratorio del establecimiento, mejoría en el sector extracciones y el laboratorio. Así mismo el requerimiento de reducir el tiempo en la obtención de tumos y de brindar los resultados para poder obtener un diagnóstico de manera oportuna y a tiempo. Se debe precisar que en las áreas del servicio en la que el paciente se encuentra interactuando con el personal del plantel,

la respuesta de estos es fructífero con un 97- 98% (buena-muy buena) según las encuestas realizadas.

González, et al. (2014), con su investigación titulada: Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Colombia. Aplicando una encuesta vía teléfono a las personas que se atendieron en dos de los meses del 2012, Fueron encuestados 804 usuarios. Se concluyó que el tiempo en recibir atención, aproximadamente fue de 9,6 días. El 78% refieren que les fue posible comentarle al médico las dolencias que sentía, el 60% informa que el médico le explicó sobre lo que le aquejaba a nivel de salud y, uno de cuatro el médico preguntó por la familia del paciente. El 30% se sintió aliviado por completo después de la atención médica recibida.

Shimabuku, R. (2011) con su investigación titulada: Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. De estudio observacional, Se utilizó el programa SEEUS para evaluar las encuestas de usuarios en salud. Los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010 fueron la población. Los resultados, reflejan que la muestra fue de 2051 personas, confirmándose que tenía inclinación a la baja, con referencia a la insatisfacción en las consultas ambulatorias, y el incremento de insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Las conclusiones con respecto a las dimensiones, se tuvo presencia de un aumento enfático de insatisfacción. En cuanto capacidades médicas en consulta ambulatoria como dimensión, se notó que bajaron los niveles de insatisfacción en el tiempo que se evaluó.

Córdova, V. (2013), cuya investigación fue titulada: Satisfacción del usuario extremo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Fue realizado un estudio transversal, prospectivo y descriptivo en los meses de junio a diciembre del año 2012, las áreas de estudio fueron: Medicina, Traumatología y Cirugía de la zona, correspondiente al sector de

emergencia en el Hospital Grau, fue realizada una encuesta a 66 profesionales de salud para el estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en relación con 120 usuarios externos que asisten a dichas áreas, los cuales tuvieron una división en siete grupos para la aplicación de la encuesta de satisfacción de Servqual que fueron modificadas por Elías y Álvarez. Utilizando el programa Excel para los datos en la cual, la motivación fue evaluada con el análisis de correlación de Pearson. En cuanto a los resultados, reflejaron que la motivación era alta en cuanto al personal de salud, teniendo predominio en los factores motivacionales intrínsecos, la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia fue muy baja, considerando que solo el 33 % de los encuestados comentan que se encuentran satisfechos, 43 % están poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción en relación con las variables se encuentra entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Ninamango, W. (2014) con su investigación titulada: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Tuvo diseño transversal, observacional y descriptivo. El objetivo planteado fue la percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en el mes de enero del 2014.

Tendencias epistemológicas de la satisfacción en los usuarios

Calidad

Satisfacción y calidad se encuentran ligadas para determinar cómo se percibe el servicio, el cual es percibido por el cliente, en la cual intervienen los factores: expectativas y su experiencia con el servicio en sí. Como lo menciona Parasuraman (1990), indica que una persona considera el servicio brindado con alta

calidad siempre y cuando su experiencia en la empresa es igual y/o mejor a las expectativas que tuvo.

A su vez, es la percepción total del cliente sobre la excelencia en cuanto al producto, debido a que la satisfacción de los usuarios está enteramente vinculada de la manera cómo perciben el servicio que recibieron. Zeithaml y Berry (1985; 1994) comenta que la satisfacción mayor o menor del usuario se basa en cuanto al resultado negativo o positivo obtenido de las expectativas que poseía sobre el servicio antes de su realización y el desempeño que se obtuvo”.

Con respecto al término actitud, Parasuraman, Zeithaml y Berry, consideran que es algo que prevalece durante un tiempo, en cambio la satisfacción o la insatisfacción percibida se origina en situaciones precisas, luego de consumir un servicio.

La heurística, es la habilidad de un procedimiento para entablar innovaciones positivas para lograr los objetivos pertinentes de manera rápida. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) indican que el termino expectativas son las suposiciones establecidas por los clientes en relación a lo que ocurrirá durante una determinada actividad, acción o hecho.

Parasuraman, Zeithaml y Berry consideran los siguientes aspectos importantes:

1. La propiedad para fiscalizar, como el contraste entre lo deseado o el servicio que se espera y la prestación que se recibe o el servicio percibido.
2. El MCS, sobre las especificaciones en los momentos de disminución de esta y de las causas que hacen que se de esas situaciones.
3. Los factores determinantes. La primera se refiere a la facultad que tiene un servicio o un bien para brindar satisfacción a las necesidades determinadas por la cual fue establecido, en cuanto a la contraprestación se refiere a la percepción del producto que ha tenido el cliente y lo que esta presto a pagar para obtenerlo. Por otra parte, la percepción de la calidad está acompañado con lo subjetivo y objetivo que tienen cada individuo en como percibe los bienes y los servicios.

Por lo convencional, el término de la calidad parte de los que juzgan la calidad, que se sintetiza en la comparación realizada entre lo que se percibe del desempeño y lo que espera el comprador, estas percepciones se realizan por medio de los sentidos y es un sentir propio e individual de cada persona.

Un cliente percibe el nivel de calidad, cuando se presenta su lado objetivo de calidad que está dirigida en cumplir los objetivos y características establecidas de la misma en la cual se ven las propiedades medibles, externas, entre otras.

Las dimensiones planteadas por Parasuraman (1949) son:

1. Elementos perceptibles: Se refiere a los aspectos físicos, personas, componentes e indumentarias para la comunicación
2. Fiabilidad: Destreza en cuanto a la ejecución de un trabajo de manera segura y fidedigno.
3. Nivel de respuesta: Es la habilidad que se tiene. en cuanto a, poder responder a las exigencias de la persona.
4. Profesionalidad: Se refiere a la propiedad de contar con habilidades y destrezas requeridas, así como el conocimiento sobre el proceso de prestación de servicio.
5. Cortesía: Se confiere a tener una actitud del personal de contacto, la cual es amable, con respecto, presta atención al usuario.
6. Credibilidad: Hace referencia a contar con honestidad, autenticidad y creencia en el servicio que efectúa el personal.
7. Seguridad: Es la capacidad de garantizar que no existan eventos riesgosos ni peligrosos.
8. Accesibilidad: Enfocarse en las cosas alcanzables.
9. Comunicación: Se tiene que prestar atención a los clientes, escucharlos y mantenerlos informados siempre.
10. Intuición del cliente: Consiste en tomar atención en conocer a los clientes y poder saber las necesidades que tienen.

Luego, Zeithaml (1993), considera que para comunicarse con accesibilidad y de manera comprensiva, deben tener los siguientes aspectos: elementos tangibles, fiabilidad, profesionalismo, capacidad de dar respuesta, empatía, brindar credibilidad y ser cortés

Brady y Cronm (2001), en su modelo contemplan algunos parámetros, que se enumeran a continuación:

a) La Calidad, en cuanto a la percepción global, se determina según la valoración que realiza el usuario en referencia a diversas partes cuando se efectúa el servicio considerando como interactúan el cliente y el trabajador, calidad a nivel funcional, entorno del propio servicio y el resultado de este.

b) Las percepciones de calidad en cuanto al servicio involucran primero notar que clientes realizan una subdivisión de las dimensiones de la calidad, obteniendo subdimensiones de esta.

Es decir, ello afirma que se tiene contundente soporte de manera teórica, lo cual admite contar con la creación de un determinado modelo de calidad que sea multinivel y multidimensional, sin embargo, se presencia pocos esfuerzos que desean identificar los factores que determinan las subdimensiones, debido a que es complejo lo que involucra.

El presente enfoque de calidad considera que el cliente desea, más que una orientación hacia la calidad de forma total o general en la que se busca la satisfacción del cliente o usuario, una garantía de que todo funcionará según lo determinado y que se apliquen las medidas que correspondan en caso se presenten desviaciones.

Para ello, desde la perspectiva del cliente se han estructurados instrumentos como los que presentan Fernández et al. (2003), como la escala SERVQUAL y luego la escala SERVPERF: La escala SERVQUAL se desarrolló anteriormente, después surgió la SERVPERF como respuesta a la crítica a la primera. En las dos escalas se evalúan la calidad en base como se sintieron los usuarios en cuanto al servicio adquirido. En las dos se evalúan la calidad partiendo del imparto que

recibieron los usuarios frente al servicio recibido. La escala SERVQUAL destaca a la calidad según la diferencia a la percepción obtenida y la expectativa sobre los atributos.

La escala SERVPERF establece evaluar principalmente la percepción de los usuarios. Las escalas atribuyen a que en las empresas se puedan realizar las valoraciones puntuales en un tiempo determinado, realizando el seguimiento a lo largo de ese espacio de tiempo y también establecer las valoraciones de los competidores.

Tabla N° 1
Ítems en la escala SERVQUAL

ITEM	ASPECTO VALORADO	DIMENSIÓN
1	Equipamiento de aspecto moderno	Elementos Tangibles
2	Instalaciones físicas visualmente atractivas:	
3	Apariencia pulcra de los colaboradores.	
4	Elementos tangibles atractivos	
5	Cumplimiento de promesas	Fiabilidad
6	Interés en la resolución de problemas	
7	Realizar el servicio a la primera	
8	Concluir en el plazo prometido	
9	No cometer errores	
10	Colaboradores comunicativos	Capacidad de respuesta
11	Colaboradores rápidos	
12	Colaboradores dispuestos a ayudar	
13	Colaboradores que responden	
14	Colaboradores que transmiten confianza	Seguridad
15	Cientes seguros con su proveedor	
16	Colaboradores amables	
17	Colaboradores bien formados	
18	Atención individualizada al cliente horario conveniente	Empatía
19	Atención personalizada de los colaboradores	
20	Preocupación por los intereses de los Usuarios	
21	Comprensión por las necesidades de los Usuarios.	
22		

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)

Los clientes conservan relaciones armoniosas con los colaboradores y por ello las evaluaciones hacia ellos dependen en buena medida de la actitud, habilidades y preparación de los trabajadores y principalmente si cuenta con una eficiente administración en relación al equipo humano.

Las acciones con relación a la cultura organizacional hacia la calidad total. En la primera, de índole técnico y/o industrialización del servicio, destaca una inquietud constante por los métodos utilizados y por medir sobre los resultados para

determinar las áreas donde tienen deficiencias de desempeño para que se puedan realizar las medidas respectivas. Juran (1998) comenta que en la segunda se considera un conjunto de acciones que se centran en la administración del recurso humano y la ejecución de cambios de la cultura de la organización, en la cual la gerencia demuestra su empeño y liderazgo sobre el proceso de transformación hacia el logro de una actitud que cuente con una calidad completa.

Es así, que la ejecución de un programa de Calidad total considera el compromiso continuo de los trabajadores, por ello, el personal tiene que contar con las herramientas necesarias para realizar un eficiente trabajo, así mismo la gerencia debe entablar capacitaciones a sus trabajadores para que el servicio que brinden sea el esperado por los usuarios desde el primer momento.

La capacidad del servicio se evidencia en que la demanda se transforma en la decisión estructura de manera estratégica de mayor importancia. Si se presenta un aumento en relación con la capacidad requerida, provoca un uso de inacción de los componentes provocando la disminución con la capacidad potencial de la organización.

La falta de suficiente capacidad en el establecimiento puede ocasionar una disminución de calidad en relación al servicio, ocasionando que los clientes se retiren de la empresa sin realizar ningún consumo por la insatisfacción por no recibir atención en un tiempo moderado. (Fernández et al, 2003).

Calidad en la Atención Sanitaria

Donabedian (1992) comenta que la asistencia médica en el rubro sanitario, en cuanto a la calidad, es un conglomerado relacionado a las particulares científicas, técnicas, humanas y componentes que están establecidas para cuidar la salud de las

personas asegurando una mejor calidad de vida, con valor o económico permitido para la institución y para las personas. Dicha conceptualización está en función de la complacencia que garantizar disposiciones óptimas.

Devreu (2006), menciona que la atención nivel salud, siendo considerada la calidad, se basa en que se desarrolla de manera tecnológica y ciencias médicas para lograr la cantidad máxima de beneficios de salud para los pacientes y disminuir los riesgos de salud que tengan.

Galán Morera (1997) indica que es un tema amplio que abarca muchos puntos, en el que describe el momento en la cual se brinda importancia a los elementos como la demanda, oferta, procesos, resultados e impresión, es decir, la apreciación del servicio recibido puede ser realizada en la finalización de la serie indicada, haciendo uso de las respuestas de satisfacción de las personas como guía del efecto o impresión recibida de la calidad.

Por lo cual, la realización de las ciencias médicas, así mismo la importancia de tener la evaluación de los procesos que se ejecutan y de qué manera se realizan, han visto preciso considerar a la satisfacción como indicador de sublimidad cuando se realiza una prestación de los servicios.

Philip Kotler (2000), indica que se refiere al estado de ánimo alcanzado por el cliente, siendo consecuencia de contrastar el rendimiento que ha percibido sobre un producto o servicio y las expectativas que tuvo sobre esa experiencia.

La referencia de cada paciente considera un aporte sustancial y considera un elemento primordial en la evaluación del servicio realizado. Donabedian (1992), estima que se refiere a la ejecución efectiva de la atención para producir y lograr salud, así como satisfacer al paciente, la cual es descrita por los miembros de una sociedad determinada. En consecuencia, los usuarios se encuentran insatisfechos,

cuando perciben que el cuidado se encuentra lejos de su expectativa, al margen que puedan contar con tecnología sofisticada.

Para el tecnólogo, el cliente debe realizar de manera rápida el tratamiento, así como adaptarse de manera adecuada, para el odontólogo, el usuario debe encontrarse satisfecho y tener la disposición de conciliar el sueño y consumir sus alimentos. El ambiente del espacio de espera para la atención de un laboratorio odontológico deber ser cómodo que tenga componentes que le brinden a los usuarios sentirse relajados. (Televisor- revistas).

El Ministerio de Salud ha asumido la Metodología SERVQUAL estableciendo cambios en relación al original así mismo en lo que se refiere al cuestionario, logrando una metodología SERVQUAL modificado en la que precisa a la calidad de atención como la variedad (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándolo en los servicios de salud del país. El análisis de los datos se ejecuta por medio del programa estadístico que se encuentra en Excel, con lo cual contribuye en la identificación de la expectativa y percepción de los usuarios que asisten a los centros de salud, el nivel de satisfacción y cuáles son los motivos primordiales de insatisfacción y determinar las manera de mejorar la calidad en referencia a la atención al paciente.

Dimensiones de la calidad

La encuesta se establece en relación a la estructura de SERQUAL, la cual contiene cinco dimensiones de la Calidad.

Fiabilidad:

Destreza y habilidad de realizar un trabajo de la manera como se explicó y ofreció antes de su ejecución.

Capacidad de Respuesta:

Disposición positiva de apoyo hacia los pacientes y brindarles una atención rápida y de manera adecuada.

Seguridad:

Técnica de brindar una adecuada confidencialidad, veracidad y confianza en realización del trabajo evitando exposición de peligro, riesgo o duda.

Empatía:

Capacidad para entender al usuario y atenderle de manera personalizada considerando sus propias características situaciones particulares con la eficiente atención y seguridad que se requiere.

Aspectos Tangibles:

Aspecto físico de los ambientes, equipos y componentes e instrumentos de comunicación.

Satisfacción del usuario.**Servicio al usuario**

Comprende no solo buscar la satisfacción después de adquirir el servicio o el bien, sino antes y durante de igual manera. Es una tendencia constante adelantarse a lo que necesita o requiere el usuario. Está claro que el servicio debe ser empático, cálido y amable. El Servicio al cliente no se reduce a escuchar y atender quejas, comprende e involucra a todos los de la organización, a cuidar los procesos y verificar que los usuarios queden satisfechos.

Según Guillermo (2005) el servicio al cliente debe desarrollarse con actitudes positivas que se destacan en permitir contar con un lugar grato para recibir a los usuarios, así como brindar servicios de manera personalizada, el buen manejo de las quejas de los usuarios de forma satisfactoria y la recopilación de información relevante sobre lo que les agrada y prefieren los usuarios con la finalidad de brindarle lo que desean y evitar frustraciones.

Características de los usuarios

Barky y Hartwick (2009, p.27), define al usuario como el individuo que como parte de su función regular usa los sistemas de información para saber si un producto o servicio es el correcto., esto nos indica que está en búsqueda de un bien o servicio, creando un lazo necesario con las organizaciones y tiene toda la disposición de juzgar el servicio. De allí la frase: El Cliente tiene la razón.

Departamento de patología clínica

El Laboratorio del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo” es la encargada de brindar apoyo de diagnóstico y tratamiento médico especializado con los exámenes clínicos a los usuarios que se apersonan a recibir el servicio, depende de la División de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Servicio pre-analítico.

Misión

La Unidad está encargada de realizar la atención Pre analítica como parte inicial del proceso de análisis de laboratorio, como ayuda al diagnóstico y tratamiento, de los usuarios titulares, familiares con derecho

Funciones Generales.

- ❖ Identificar, citar extraer las muestras sanguíneas, recepción de las muestras biológicas y entregar de resultados como lo establece el Manual de procedimientos.
- ❖ Garantizar la atención de calidad, para la entrega de resultados en forma oportuna.
- ❖ Solicitar la renovación de equipos y gestionar el equipamiento y mobiliario de la Unidad mediante gestiones pertinentes y oportunas.
- ❖ Capacitar al personal para mejorar la eficiencia y conocimiento.
- ❖ Elevar la imagen institucional, revalorizando su rol social y de servicio.

- ❖ Motivar e incentivar la investigación científica mediante el reconocimiento y valoración de las actividades educativas y de investigación del personal.

Relaciones.

- ❖ La Unidad Pre Analítica depende orgánicamente del Servicio de Patología Clínica del CAP II Pueblo Nuevo
- ❖ La Unidad tiene autoridad técnico administrativo disciplinario sobre las secciones que lo conforman.
- ❖ La Unidad es responsable ante la superioridad de las funciones que le son inherentes y mantiene coordinación con la diversa; dependencias para su óptimo desenvolvimiento.
- ❖ La Unidad efectúa coordinaciones extrainstitucionales con otros organismos de salud en los aspectos asistenciales, educativos, etc.

2. Justificación de la Investigación

Respondiendo al por qué y para qué de la investigación. Es necesario y trascendental conocer y comprender al usuario del hospital y receptor del servicio, determinar las expectativas que ellos poseen al saber lo que esperan al ser atendidos para brindarle una mejor atención.

En lo teórico, esta investigación servirá como referencia para incrementar los conocimientos respecto de la variable de investigación, gestión, mediante la estructuración y sistematización de un marco teórico conceptual relacionado a la variable en estudio, crear debate académico y corroborar la teoría.

En lo práctico, esta investigación tiende a garantizar que los resultados servirán de mucha ayuda para otras instituciones de salud que presentan los mismos problemas, tanto en la misma región como de manera general en todo el país.

Metodológicamente, la presente investigación aportará instrumentos que serán válidos referente a la obtención de datos sobre las variables del estudio que se está realizando y a limitar el objeto de estudio.

3. Problema de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015?

4. Conceptuación de las Variables

Satisfacción del usuario

Es una tendencia constante adelantarse a lo que necesita o requiere el usuario. Está claro que el servicio debe ser empático, cálido y amable. El Servicio al cliente no se reduce a escuchar y atender quejas, comprende e involucra a todos los de la organización, a cuidar los procesos y verificar que los usuarios queden satisfechos.

5. Hipótesis de la Investigación

H.G: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015

HE1: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Fiabilidad.

HE2: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.

HE3: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Seguridad.

HE4: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Empatía.

HE5: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles.

6. Objetivos de la Investigación

O.G: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015

OE1: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Fiabilidad.

OE2: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.

OE3: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Seguridad.

OE4: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Empatía.

OE5: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica o teórica, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es también llamada investigación científica básica, se basa en realizar una búsqueda de encontrar nuevos conocimientos, pero no cuenta con un propósito en específico, buscando formular principio y leyes científicas para lograr una teoría científica.

Por otro lado, Sullcaray (2012) afirma que este tipo de investigación tiene como finalidad, el recojo de información de la realidad misma para entender de mejor manera el problema logrando fortalecer el conocimiento científico para descubrir leyes y principios.

El estudio es de tipo básica, teniendo como finalidad la recolección de información de la realidad para entender mejor el problema de los usuarios externos del servicio Preanalíticos del Cap II Pueblo Nuevo Essalud, Agosto, 2015.

Con enfoque cuantitativo, como lo afirman los autores, Guerrero y Guerrero (2014) indican que ese enfoque contrasta la hipótesis en relación con lo probabilístico y en caso se demuestre, se realizan teorías generales, por ello la estadística tiene instrumentos para aceptar o rechazar con una seguridad establecida.

Así mismo, Rodríguez (2011) afirma que este enfoque recolecta datos para probar una determinada hipótesis cuyo fin es medir y realizar un análisis estadístico para establecer modelos de comportamiento y ejecutar postulados.

El enfoque cuantitativo porque pretende contrastar la hipótesis desde la vista probabilística, para que según sea el caso, sean aceptadas y demostradas sirvan de sustento para elaborar teorías generales, asimismo persigue la objetividad en el análisis de en el contexto de los usuarios externos externos del servicio Preanalíticos del Cap II Pueblo Nuevo Essalud .Agosto, 2015, teniendo a la estadística como herramienta para realizar el procesamiento de datos.

Diseño de investigación

Este estudio es realizado en base al diseño no experimental, centrado en la relación estadística que existe entre las variables, sin embargo, no permite maniobrar la variable independiente. El estudio es correlacional, en la cual Gallardo (2017) indica que la investigación mide ambas variables sin interés de controlarlas.

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014) comentan con respecto a este diseño, en el que se basa en recolecta información en un tiempo y momento establecido explorando la interrelación que existe entre las variables del objeto de estudio.

Por igual, Bernal (2010) considera que el diseño de corte transversal corresponde a obtener datos de la población o muestra en un tiempo establecido con la intención de observar e identificar la interconexión que tienen las variables con el propósito de la investigación.

2. Población y Muestra

Fidias (2006) indica que el termino población es un grupo finito o infinito de compendios que cuentan con particularidades similares, a quienes se les comentará sobre las conclusiones de la investigación.

P = 5200 Usuarios que reciben atención mensualmente, en el servicio de Preanalíticos del Cap. II Pueblo Nuevo.

Para el presente estudio se ha considerado los pacientes que cumplen con las siguientes características:

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que puedan dar información verbal y escrita
- Paciente varón o mujer con derecho a la atención

Muestra

Palella y Martins (2006) señalan que la muestra es una parte de la población, la cual es accesible y limitada, con la cual se realizará las mediciones de la investigación

con el objetivo de lograr la obtención de conclusiones de manera general para la población.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde: $d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza: 1.96

p es la variabilidad positiva: 0.5

q es la variabilidad negativa: 0.5

N es el tamaño de la población: 5200

d es la precisión o el error (en este caso deseamos un 5%)

$$N = \frac{5200 \times (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (5199) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 94.3$$

El tamaño de la muestra fue 94 pacientes, nivel de confianza era 95% y el 5% de error.

3. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta en la cual Rodríguez (2010) indica que es el medio utilizado para recolectar la información de la muestra establecida.

Por otro lado, Bernal (2010) afirma que la encuesta es una de las técnicas que existen para la recolección de datos, es la más usada, pero tiene menos confiabilidad en relación al sesgo que presenta de las personas que han sido encuestadas. Basándose en un cuestionario o una lista de preguntas que se realizan para poder obtener información de las personas encuestadas.

Instrumento de medición

Fue la encuesta SERVQUAL modificada, para efectuar su uso en los diferentes Establecimientos de Salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), Contando con 22 preguntas tanto para Percepción como Expectativa, distribuidos en 5 criterios para evaluar la calidad.

Tamayo y Tamayo (2008), señala que el cuestionario contiene los puntos esenciales que se requieren y logra aislar los problemas que no son de interés para poder centrar en obtener datos esenciales y precisos del objeto de estudio.

Por otro lado, Sierra (1994) explica que se refiere a la aplicación de una cantidad de preguntas o ítems sobre un problema específico de la investigación que queramos recaudar información relevante, la cual se realiza a la muestra establecida.

SERVQUAL

EXPECTATIVA

PERCEPCION

Índice de Satisfacción del Cliente

P>E

P<E

Satisfacción

Insatisfacción

El Instrumento para obtener las respuestas de los pacientes correspondientes se localiza en los anexos 01, anexo 02.

Validez y Confiabilidad

En relación a la medición y realización de la evaluación del nivel de confiabilidad de un instrumento, se ejecuta la simulación a través de la aplicación de las encuestas, cuyos involucrados son dos personas profesionales que se encuentran capacitadas, del Área de Laboratorio Clínico, dicha representación está en función a los criterios estadísticos que se representa con un índice de confiabilidad del 95% y un

error muestral del 5%, que equivale a 94 pacientes del Servicio de Pre-analíticos del CAP II “Pueblo Nuevo”.

4. Procesamiento y Análisis de Datos

En cuanto al procesamiento y análisis de datos obtenidos se consideró el uso del programa en Excel SERVQUAL modificado, como herramienta de proceso y fue creado por el comité Técnico de calidad en Salud de la Dirección General de salud de las personas del Ministerio de Salud en el año 2011.

Realizando seguimiento según los ítems establecidos en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, la cual esta refrendada en la RM 'JSF 527- 2011.

Dicho análisis y la realización de procesar los datos se han realizado en Microsoft Excel 2010, luego se ha exportado al programa estadístico de SPSS versión 16. 0.1, donde se estableció, que para el usuario satisfecho se presenta que el contraste de la percepción (P) y la expectativa (E) para la pregunta que se planteó contaba con una disparidad de cero o un valor positivo y en cuanto al usuario insatisfecho cuando la disparidad tenía un valor negativo. Permitiendo realizar el cálculo del grado de satisfacción global, en cada una de las dimensiones de calidad y también en cada pregunta.

El análisis de los datos se mostró de manera porcentual para cada criterio de evaluación de la calidad considerando como orden el siguiente: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

RESULTADOS

GRAFICO N° 1

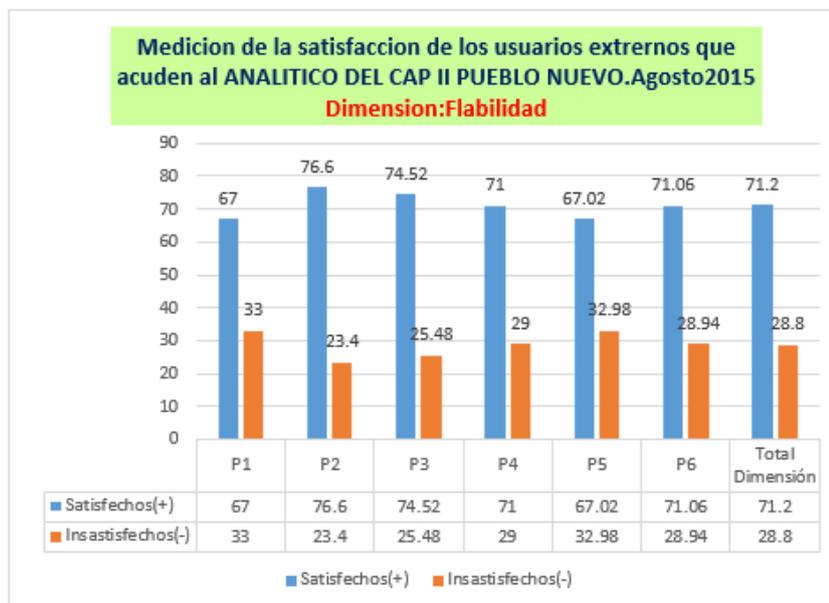


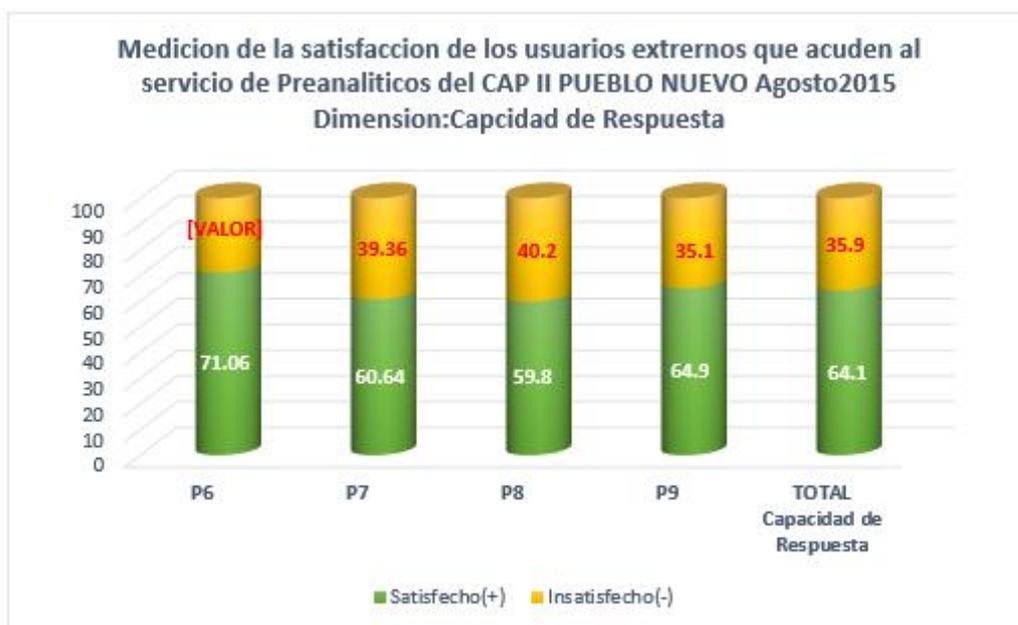
Tabla N° 3

1.-Concerniente a la dimensión de Fiabilidad, existe completa satisfacción obteniendo el 71.1 % según las respuestas de los usuarios. Con respecto a la pregunta con mayor satisfacción, se expone que el personal realizó la atención a la hora determinada, la pregunta fue la P2, que obtuvo un 76,6% de satisfacción.

1	P	¿El personal de recepción le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Pre-Analíticos (Toma de muestras)
2	P	¿El personal de Pre analíticos realizo la atención en el horario programado?
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
4	P	¿El personal cuenta con el material necesario para la atención de sus exámenes solicitados?
5	P	¿Usted encontró tickets disponibles para la atención a su llegada y los obtuvo con facilidad?
6	P	¿La atención en recepción fue rápida?
7	P	¿El personal de Pre analíticos realizo la atención en el horario programado?

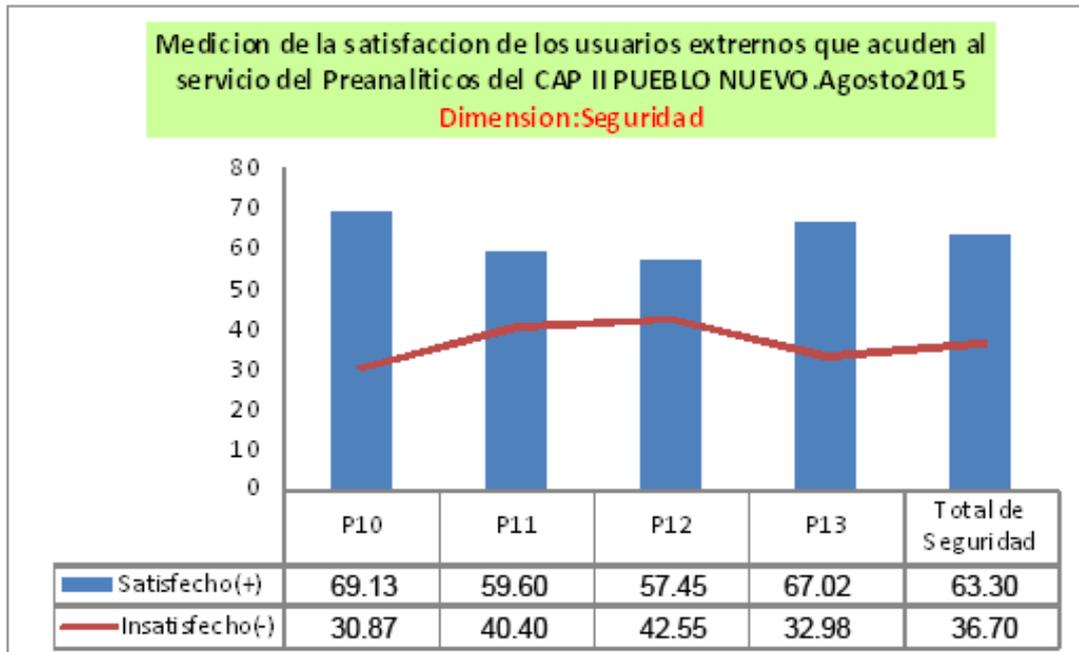
8	P	¿La atención para la toma de muestra de los exámenes de laboratorio fue rápida?
9	P	¿La atención en la entrega de resultados fue rápida?
10	P	¿Durante su atención en el área de pre analítico se respetó su privacidad?
11	P	¿El personal de Pre analíticos fue minucioso y diestro durante la extracción de sangre?
12	P	¿El personal de Pre analíticos le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados?
13	P	¿El personal que lo atendió le inspiro confianza?
14	P	¿El personal lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P	¿El personal que lo atendió mostro interés en solucionar sus dudas en cuanto a los análisis de laboratorio solicitados?
16	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de pre analíticos le brindo sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos?
17	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le brindo en cuanto a las indicaciones para una buena toma de muestra y análisis clínicos?
18	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra?
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del área de Pre-Analítico le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P	¿El área de Pre analítico conto con persona! para informar y orientar a los pacientes?
21	P	¿Los ambientes de Pre analítico conto con el mobiliario necesario para su atención?
22	P	¿La sala de espera de Pre analíticos se encontró limpia y son cómodos?

GRAFICO N° 02



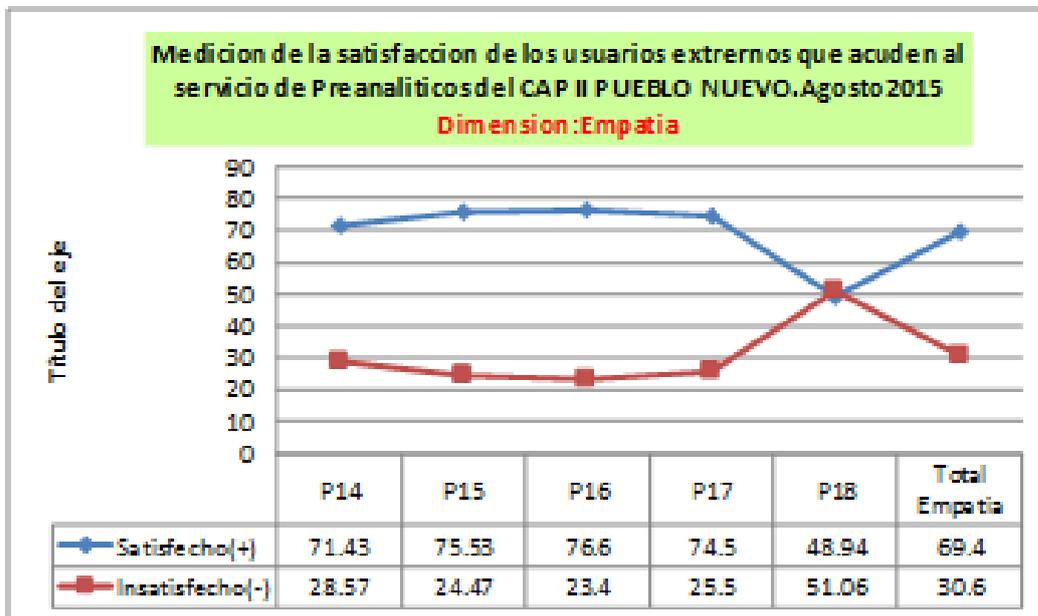
De la dimensión de capacidad de respuesta se visualiza completa satisfacción en 64.1% siendo las respuestas de los usuarios. La pregunta P6 la que obtuvo mayor satisfacción en la que presenta que la atención en la recepción fue en el momento y rápido, obteniendo el 71,3% de satisfacción.

GRAFICO N° 3



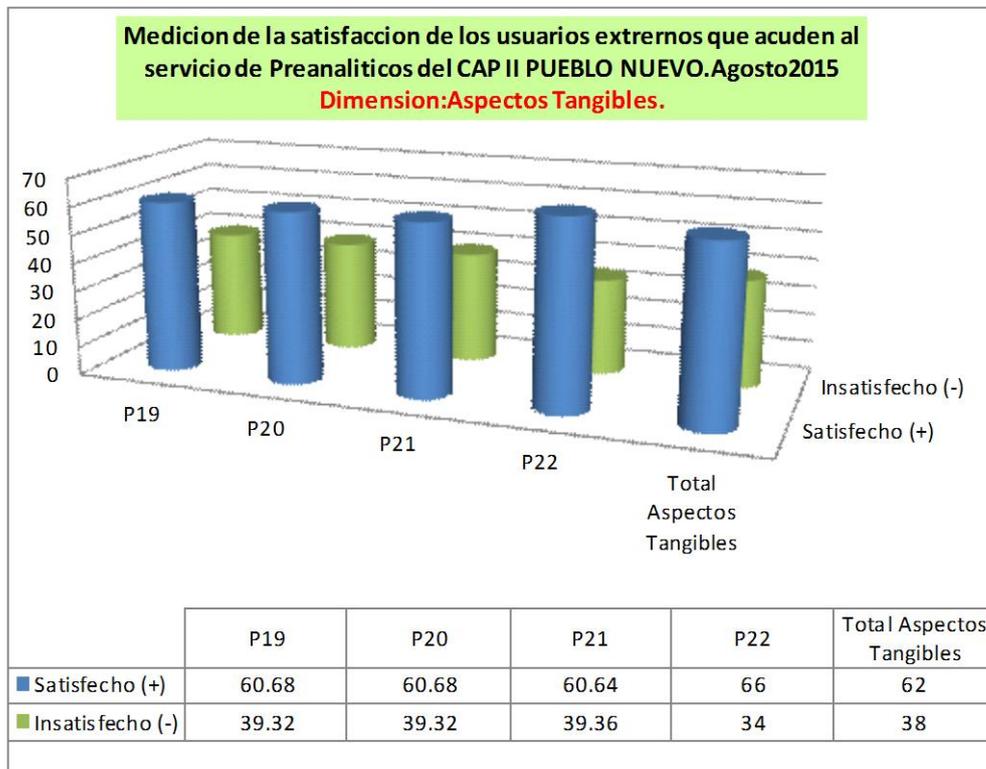
De la dimensión de Seguridad se observa completa satisfacción con 63,3%, según indican los usuarios. Cabe resaltar que la pregunta con mayor satisfacción fue la P10 en la cual presenta que mientras se realizaba la atención el en área de PRE ANALÍTICO se respetó la privacidad, teniendo el 69,1% de satisfacción. No obstante, con respecto a la pregunta P12, en la que se refiere si el personal le brindo el tiempo correspondiente para responder consultar sobre los exámenes solicitados el 42,55 % de los usuarios indica que encuentra insatisfacción.

GRAFICO N° 04



De la dimensión de Empatía se deduce alta satisfacción con 69.36%. La pregunta con mayor satisfacción según las respuestas de los usuarios considera es la P16, la cual indica si Ud. comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le brindó sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos obteniendo el 76,6% de satisfacción. Por el contrario, en la pregunta P18 en la que consulta si Ud. comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra, el 51,06% de usuarios indica insatisfacción, por lo cual se deduce que se presentan falencias al momento que el personal médico brindar indicaciones sobre los cuidados y las recomendaciones que los usuarios deben tener en casa luego de concluir la toma de muestra, porque no se encuentran claras.

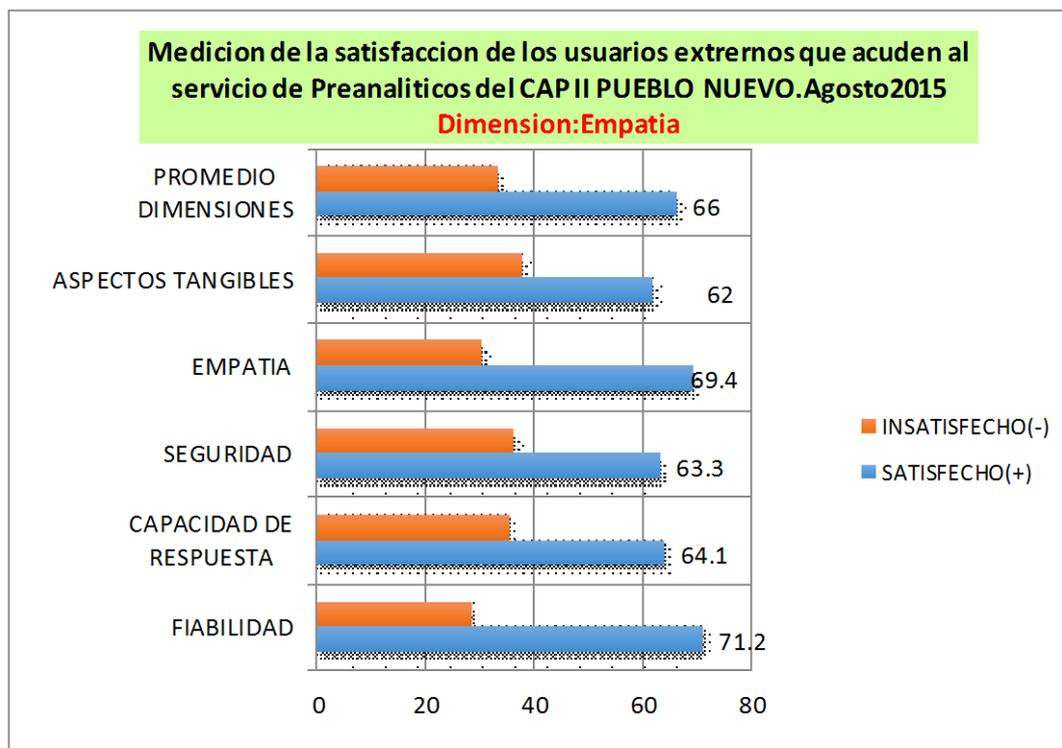
GRAFICO N° 05



De
la

dimensión aspectos tangibles se puede inferir alta satisfacción con un 62.0% según las respuestas de los usuarios externos, siendo la pregunta con mayor satisfacción, la P22 que se refiere si la sala de recepción de atención se encontró pulcro y acogedor obteniendo un 66.0% de satisfacción, lo cual da conformidad de lo expuesto brindando un lugar cálido y cómodo en la sesión de espera.

GRAFICO N° 06



En la satisfacción del usuario externo, las respuestas de los usuarios fueron, un 66% de satisfacción y un 34% de insatisfacción. Lo cual es beneficioso para la institución debido a que los clientes se sienten satisfechos en la atención y el ambiente que tenía el centro.

Tabla N° 4

TABLA GENERAL DE RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE PREANALITICOS DEL CAP II PUEBLO NUEVO AGOSTO 2015

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCION		INSATISFACCION	
		Satisfacción(+)		Insatisfacción(-)	
		n	%	n	%
1	P18=	46	48.94	48	51.06
2	P12=	54	57.45	40	42.55
3	P08=	56	59.80	38	40.20
4	P11=	56	59.60	38	40.40
5	P07=	57	60.64	37	39.36
6	P19=	57	60.68	37	39.32
7	P20=	57	60.68	37	39.32
8	P21=	57	60.64	37	39.36
9	P09=	61	64.90	33	35.10
10	P01=	62	67.00	32	33.00
11	P22=	62	66.00	32	34.00
12	P05=	63	67.02	31	32.98
13	P13=	63	67.02	31	32.98
14	P10=	65	69.13	29	30.87
15	P04=	67	71.00	27	29.00
16	P06=	67	71.06	27	28.94
17	P14=	67	71.43	27	28.57
18	P03=	70	74.52	24	25.48
19	P17=	70	74.50	24	25.50
20	P15=	71	75.53	23	24.47
21	P02=	72	76.60	22	23.40
22	P16=	72	76.60	22	23.40
	PORCENTAJE	TOTAL	66.40		33.40

Las cinco primeras causas de insatisfacción, las cuales se encuentran en color rojo, se considerarán como primordiales para realizar el Proyecto de Mejora Continua, es por ello que para lograr el nivel de satisfacción total según el servicio y categoría, teniendo como referencia el que sea mayor a 60, se debe colocar mayor prioridad a las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor teniendo en cuenta los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

>60%	Por mejorar
40 - 60 %	En Proceso
<40	Aceptable

Tabla N° 4

Correlaciones de la Variables con dimensiones

Correlaciones		Satisfacción del usuario
	Coefficiente de correlación	,857
Dimension Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,319
	N	94
	Coefficiente de correlación	,895
Dimension Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,389
	N	94
	Coefficiente de correlación	,902
Rho de Spearman Dimension Seguridad	Sig. (bilateral)	,406
	N	94
	Coefficiente de correlación	,867
Dimension Empatía	Sig. (bilateral)	,369
	N	94
	Coefficiente de correlación	,917
Dimension Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	,472
	N	94

De la Prueba Estadística de Rho de Spearman, con relación al Nivel de satisfacción del usuario, se obtuvo que el Coeficiente de correlación con respecto a la dimensión fiabilidad es de ,857 siendo mayor a 0.05, por lo que se evidencia una relación significativa, con lo que se afirma la HE1: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Fiabilidad. En términos similares, con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, el Rho de Spearman evidencia 0.985 siendo mayor a 0.05, por lo que se evidencia una relación significativa, con lo que se afirma la HE2: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.

Con respecto a la HE3: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II

“Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Seguridad, es aceptada por el Rho de Spearman cuyo valor es .902 siendo mayor a 0.05, por lo que se evidencia una relación significativa, asimismo para la HE4: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Empatía evidencia el valor de .867 siendo mayor a 0.05, por lo que se evidencia una relación significativa.

De acuerdo, a al HE5: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles, también es aceptada con un valor .917 siendo mayor a 0.05, por lo que se evidencia una relación significativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

1. De la dimensión de Fiabilidad se observa, alta satisfacción con un 71.20 %. Considerando que la pregunta que presenta mayor satisfacción es la P2, la cual refiere que los trabajadores de Pre analíticos ejecutó la atención en el horario determinado obteniendo un 76,60% de satisfacción.
2. De la dimensión de Capacidad de Respuesta se observa un nivel alto de satisfacción obteniendo 64.10%. Siendo la pregunta P6 la que tuvo mayor satisfacción, refiriéndose a si la atención en la recepción fue rápida con un 71,06% de satisfacción por parte de pacientes.
3. Con respecto a la dimensión de Seguridad se observar que existe un grado alto de satisfacción obteniendo 63.3%. Cuyo mayor nivel de satisfacción fue obtenido en la pregunta P10, la cual presenta si durante su atención en el área de pre analítico se respetó su privacidad, siendo considerada con un 69,13% de satisfacción. Por otro lado, se presentó un 42,55% de insatisfacción según las respuestas, en la pregunta P12, en la que expone, si el personal de Pre analíticos le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los exámenes solicitados.
4. De la dimensión de Empatía se observa alta satisfacción con un 69.37% en las respuestas de los usuarios externos. Siendo la pregunta P16 la que obtiene mayor satisfacción, la cual indica si Ud. comprendió la explicación que el personal de pre analíticos le brindo sobre sus preguntas o resultados de sus análisis clínicos, en la cual los usuarios externos indicaron con un 76,60% que presenta satisfacción. No obstante, en la pregunta P18, en la cual se refiere si Ud comprendió la explicación que el personal de Pre analíticos le dio sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener después de haber concluido con la toma de muestra, se obtuvo que 51,06 % respondió que siente insatisfacción.
5. De la dimensión Aspectos tangibles se observar completa satisfacción con 61.98%, teniendo la P22 como la pregunta con mayor satisfacción, la cual se refieren en si la sala de espera de Pre analítico estuvo limpio y cómodo, en la cual los usuarios externos dieron como respuesta que están satisfechos con un 66,0%.
6. La satisfacción del Usuario externo en el servicio de Pre analítico tiene una satisfacción alta con 66,40% y con relación a la insatisfacción se obtuvo el 33,60%.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo, fue realizado para constatar de forma precisa los objetivos plantearon al iniciar de la investigación, teniendo el objetivo principal de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude Servicio Pre Analíticos del CAP II Pueblo Nuevo Essalud Agosto 2015.

La satisfacción del Usuario externo en el servicio de Pre analítico se determinó con un alto nivel de satisfacción 66.40 % y 33.60% de Insatisfacción (Gráfico N° 06). Datos que muestran que el paciente que se dirige para ser atendido en Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo ha recibido una adecuada atención en el establecimiento, la cual le ha causado satisfacción. No obstante, se encuentra diferencia significativa de acuerdo a los estudios que realizo Ninamango W. en su trabajo de Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loavza (2014) en la que obtuvo una insatisfacción global de 83.90% por parte de los usuarios.

Considerando lo corroborado anteriormente se presenta discrepancia entre los resultados en las otras dimensiones con las que se mide la satisfacción del paciente, en la investigación de Ninamango se manifestó insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; sin embargo, en la investigación presente obtuvo satisfacción de 64.1%, en las dimensiones, primero en Fiabilidad, Ninamango indicó que existía un 78.3% de Insatisfacción, no obstante, en el presente trabajo se obtuvo 71,20% de satisfacción , por otro lado, en relación a la dimensión aspectos Tangibles, la presente investigación obtuvo un 62% de satisfacción por parte de los usuarios externos, en cambio Ninamango encontró un 72.6% de insatisfacción en su investigación. Con relación a la dimensión empatía el presente trabajo obtuvo un 69,4 % de satisfacción, pero Ninamango encontró un 69.9% de insatisfacción, por último, la dimensión de seguridad Ninamango consiguió el 63,9% de insatisfacción, a diferencia de lo hallado por este trabajo en la que se obtuvo un 63,3% de satisfacción.

Según lo indicado, los resultados muestran que la satisfacción encontrada es de 66,40% la cual es alta a diferencia de los estudios realizados anteriormente. Se presencia una percepción más alta en relación a la expectativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La satisfacción del Usuario extremo en el servicio de Pre analítico tiene un nivel alto de satisfacción con un 66.4% y en relación a la Insatisfacción es de 33.6%. Evidenciándose de manera general una satisfacción en todas las dimensiones que presenta el estudio realizado, lo cual infiere que los pacientes están satisfechos como son atendidos en el establecimiento.
2. En la Dimensión Fiabilidad existe un alto nivel de satisfacción con 71.20% y en cuanto a la Insatisfacción tiene 28.80%, indicando que el personal realiza la atención correspondiente en el horario programado y es de manera puntual, por lo cual los usuarios son atendidos de manera oportuna.
3. En relación a la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta de satisfacción de 64.1% y en cuanto a la Insatisfacción arrojan los resultados el 35.90%, por lo cual la mayoría de pacientes infieren que la asesoría brindada en la recepción se da de manera rápida.
4. Según la dimensión de Seguridad, se presenta un porcentaje de satisfacción de 63.3%, en cuanto a la Insatisfacción indica que es el 36.70%, lo cual infiere que en la atención se respeta la privacidad de los pacientes o usuarios externos.
5. La dimensión Empatía presencia una satisfacción de 69.4% y en relación a la Insatisfacción es de 30.6%, por lo cual se concluye que el personal del Pre Analítico brinda una adecuada explicación o respuesta sobre las preguntas y los resultados clínicos de los pacientes, con lo cual le manifiestan una importancia y cuidado en la atención.
6. Por último, en relación con la dimensión de Aspectos tangibles se manifiesta Satisfacción de 62.0% e Insatisfacción de 38.0%, por lo cual se deduce que el ambiente de espera del Pre Analítico se encuentra en las condiciones esperadas y brinda una sensación de comodidad precisa para la espera de la atención.

Recomendaciones

1. Realizar evaluaciones sobre el Nivel de Satisfacción del paciente una vez al año en el área de Laboratorio Clínico del CAP II Pueblo Nuevo para poder conocer lo percibido por los usuarios externos y tomar las medidas pertinentes en las mejoras respectivas.
2. Establecer instrumentos de capacitación que sean constantes y permanente al personal de extracción de sangre, para que se logre establecer orientación adecuada en los cuidados que se deben tener luego de tomarse la muestra de sangre debido a que hay falencias cuando brindan las recomendaciones y los usuarios no realizan las indicaciones de manera correcta por una falta de comprensión en lo expuesto por el personal médico.
3. Avalar y priorizar que los pacientes sean atendidos de manera permanente, ofreciendo el momento requerido en responder las preguntas / dudas que tengan los usuarios que acuden al CAP II PUEBLO NUEVO. sobre los exámenes que se solicitan, ya que en varias oportunidades tienen diversas consultas.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por acompañarme siempre y hacer de cada día un motivo de crecer como persona y profesional

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bernal, César. (2010) Metodología de la investigación. (3ra ed.) Colombia. Editorial: Pearson
- Clatchey, K. y, Terrés, S. (2010) *La medicina de laboratorio en el tercer milenio*. *Revista Mexicana de Patología Clínica*, 2004; 51:24-29. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2004/pt04le.pdf> Consultado 25 setiembre 2010.
- Cordova, V. (2013) *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*.
- Díaz, G. (2013) *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM*. Lima- Perú 2013
- Estudio de Satisfacción del usuario extemo Servqual 2013. Recuperado de [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/.../InformeServqual_2013.p df](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/.../InformeServqual_2013.pdf).
- Gallardo, E,E (2017).Metodología de la investigación (1era ed.). Perú –Huancayo: Universidad Continental.
- Gonzales, J. y colaboradores. (2014). *Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá*. Scielo Public Health, 16 n.6.
- Guillermo Rivas, José Edmundo (2005). “Los Incentivos laborales y el Desempeño del Personal de los Call Center de Grupos Financieros” (Tesis para optar el grado Acadèmico de Licenciado) Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (6ta.ed.). (2014). Metodología de la investigación. Santa Fe, México: Editorial McGraw-Hill
- Medina, J; García, E; y De la Garza (2009). “Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción de los usuarios”. *Gestión de tecnología y sistemas de información*, 2009, Vol.6, p.27.
- Ministerio de Salud, (2012) *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo*

- R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud - Lima.
- Morrag, H. y Gónzales, R. (2011) *Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes*, Costa Rica.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. setiembre 16,2015, de UNMSM. Recuperado de :/3569. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninamango_vw.pdf.
- Palella, S. & Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Segunda edición. Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Quintana, C. (2012) *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.)* San Juan de Dios de La Plata
- Rodríguez, Peñuelas Marco A. (2010), Métodos de investigación: Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales. Primera Edición. México. Editorial Pandora.
- Rojas, R., Luna, S., Gross, J. y Kenton, R. (2010) *Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Con el objetivo de evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital*, México
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de Investigación. Primera Edición. ISBN N° 978-612-47351-4-1. Bussiness Support Aneth S.R.L. Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Shimabuku, R. y col (2011) *Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño* de Lima, Perú.
- Sierra, R. (1994). Técnicas de investigación social. Madrid: Paraninfo.
- Silva, C. (2012) *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del*

Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata.

Sullcaray, S. (2012). Manual auto formativo: Metodología de la Investigación. Universidad Continental. Fondo Editorial de la Universidad Continental. Primera Edición. ISBN: 978-612-4196-10-2. Recuperado de: https://issuu.com/ucvirtual/docs/manual_metodologia_de_la_investigacion

Thomson, S., Osborn, R., Sauires, D., Jun, M. (2012) *International profiles of Health Care Systems, 2012. The Commonwealth Fund 2012*. Recuperado de: http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund%20Report/2012/Nov/1645_Squires_intl_profiles_hlt_care_systems_2012.pdf

Varna, J., Quintana, L., Menderos Torres, R., (2008) *Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy"* Rev. Cubana Medicina V: 37 n: 3 Julio - septiembre 2008.

ANEXOS Y APÉNDICE

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015?	<p>Objetivos generales</p> <p>Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Fiabilidad.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del CAP II Pueblo Nuevo en agosto del 2015</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>HE1: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Fiabilidad.</p> <p>HE2: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de</p>	<p>VARIABLE E 1: satisfacción del usuario externo</p>	<p>D1: Fiabilidad D2: Capacidad de Respuesta. D3: Seguridad. D4: Empatía D5: Aspectos Tangibles.</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Población 5400 habitantes</p> <p>Muestra 94 usuarios externos</p> <p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

	<p>del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.</p> <p>OE3: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Seguridad.</p> <p>OE4: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Empatía.</p>	<p>Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta.</p> <p>HE3: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Seguridad.</p> <p>HE4: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Empatía.</p>		
--	---	---	--	--

	<p>OE5: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II "Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles.</p>	<p>HE5: Existen niveles de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Pre analíticos del Centro de Atención Primaria CAP II "Pueblo Nuevo con respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles.</p>		
--	---	--	--	--

ANEXO N° 2
Encuesta para medir la satisfacción del usuario externo

Buenos días. Estamos realizando una encuesta para medir la satisfacción de los clientes sobre el Servicio que ofrece el Departamento de Patología clínica Laboratorio del Centro de Atención Primaria CAP II “Pueblo Nuevo” el área de Pre analíticos.

Estimado usuario, solicito amablemente la siguiente información

EDAD Y SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ASEGURADOS
	NINGUNA	TITULAR
MASCULINO	PRIMARIA	DERECHO HABIENTES
FEMENINO	SECUNDARIA	FAMILIARES
	SUPERIOR	

EXPECTATIVAS

Asimismo, califique Usted en la escala de 1 a 7 la importancia que Usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que Usted espera recibir en el Departamento de Patología clínica del CAP II “Pueblo Nuevo”. Área de Pre analíticos Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas.

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

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel).

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma							
2	E Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
6	E Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E Qué la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							

18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

ANEXO N° 3
Encuesta para medir la satisfacción del usuario externo

Estimado usuario, califique usted entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que Usted ha recibido en el Departamento de Patología clínica laboratorio del CAP “Pueblo Nuevo”, del área de Pre-Analíticos. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas.

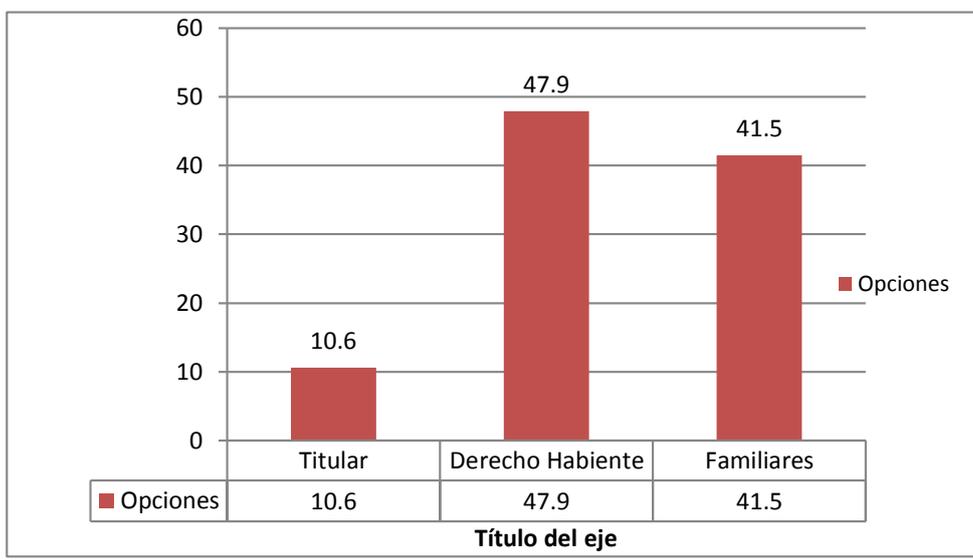
PERCEPCIONES

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

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							

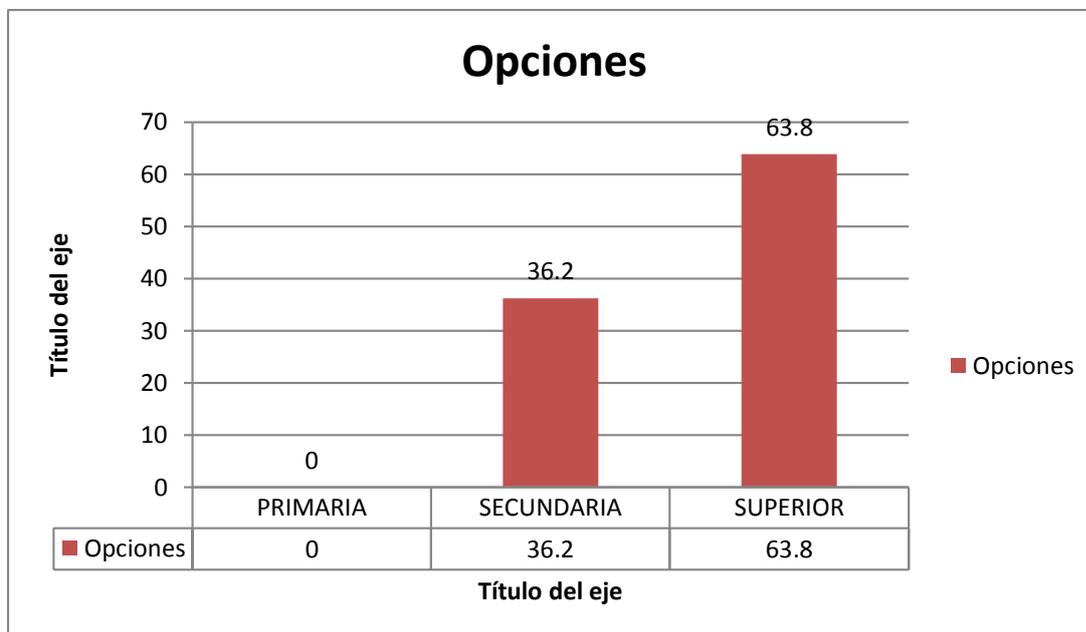
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

**USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE PRE ANALÍTICO DEL
CAP II” PUEBLO NUEVO “AGOSTO 2015 SEGÚN CONDICIÓN DEL
ENCUESTADO**

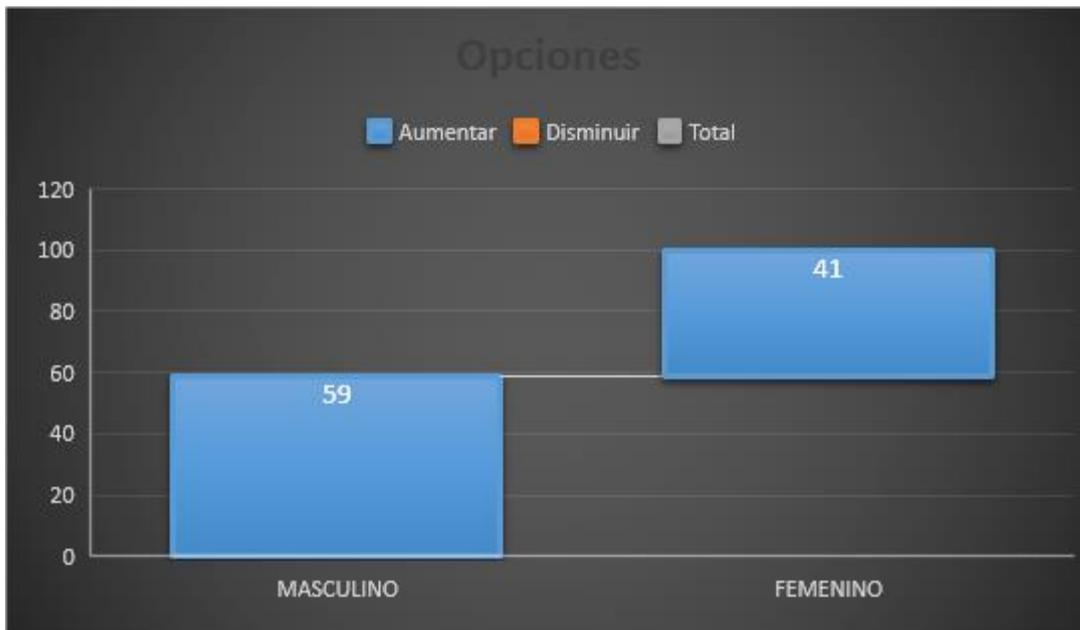


Según Condición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Titular	10	10.6	10.6	10.6
Derecho Habiente	45	47.9	47.9	47.9
Familiares	39	41.5	41.5	41.5
Total	94	100.0	100.0	100.0

**USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE PRE ANALÍTICO DEL
CAP II PUEBLO NUEVO-AGOSTO 2015 SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO**



Según Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
PRIMARIA	0	0	0	0
SECUNDARIA	34	36.2	36.2	36.2
SUPERIOR	60	63.8	63.8	63.8
Total	94	100.0	100.0	100.0



Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
MASCULINO	55	58.5	58.5	58.5
FEMENINO	39	41.5	41.5	41.5
Total	94	100.0	100.0	100