

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

YOVANA PASTOR VILCHEZ

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2019**

Presentado por:
YOVANA PASTOR VILCHEZ

Asesor:
Mag. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Andahuaylas, Perú
2019



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la facultad de ciencias de la Empresa, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, siendo las 09:00 horas del día diecinueve de septiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Joaquín Machaca Rojas, Mg. Julio César Machaca Navaui y el Mg. Edwin Merco Cáceres, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital sus Regional de Andahuaylas 2019, cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Pastor Vilchez, Yovana, y su Asesor Mg. Johan Cielo-Ramirez Cajamarca, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por unanimidad, al Bachiller en Administración de Empresas Pastor Vilchez, Yovana, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>ATORCE</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

Joaquín Machaca Rojas
Julio César Machaca Navaui
Edwin Merco Cáceres

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y por iluminar mi camino hacia el éxito.

A mis padres: Roberto Pastor Rivas y Rosa Vilchez Rivas, por ser la razón de mí existir.

A mis hermanos: Roberto, Amelia, Hermelinda y Moisés, por el apoyo que siempre me brindaron.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por acogerme para poder desarrollarme profesionalmente.

Al Mg. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Asesor de la presente investigación, por el apoyo y seguimiento durante el proceso de la investigación.

A los Jurados evaluadores: Dr. Joaquín Machaca Rejas, Mg. Julio César Machaca Mamani y Mg. Edwin Mescco Cáceres quienes dedicaron su tiempo para perfeccionar el presente trabajo de investigación.

Al Hospital Sub Regional de Andahuaylas, por haberme facilitado la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y de las normas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019 para su aprobación correspondiente.

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre las variables: Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, así mismo determinar la relación entre las dimensiones de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, debido a que existe descontento en los usuarios que acuden a la atención en el servicio de medicina. Por lo tanto, en la presente investigación se busca relacionar la satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta, esto en base a la insatisfacción presentada por parte de los usuarios; el cual se identificó mediante la revisión de libro de reclamaciones de la institución.

Para ello se utilizó los procedimientos metodológicos de la investigación científica, los cuales constituyen un conjunto ordenado de pasos y operaciones estratégicas para desarrollar el trabajo de investigación.

Finalmente, con el resultado de la investigación se desarrolló una base teórica que será útil como fuente de información para los investigadores posteriores en temas similares o relacionados, así también para los directivos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas como un indicador en la toma de decisiones.

La autora

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1. Planteamiento del problema	20
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Delimitación	22
1.3.1. Delimitación espacial	22
1.3.2. Delimitación temporal	22
1.3.3. Delimitación teórica	22
1.4. Justificación	23
1.4.1. Justificación teórica	23
1.4.2. Justificación práctica	23
1.4.3. Justificación metodológica	23
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. A nivel internacional	25
2.1.2. A nivel nacional	27
2.1.3. A nivel local	28
2.2. Marco teórico	31
	vii

2.2.1. Calidad en los servicios de salud.....	31
2.2.2. La capacidad de respuesta.....	31
2.2.3. Capacidad de respuesta hacia a los usuarios.....	32
2.2.4. Factores para aumentar la capacidad de respuesta hacia al cliente.....	33
2.2.5. Dimensiones de la capacidad de respuesta.....	34
2.2.6. Planes de emergencia y capacidad de respuesta.....	38
2.2.7. Tiempo de respuesta.....	38
2.2.8. Importancia del factor tiempo.....	39
2.2.9. La capacidad.....	39
2.2.10. Satisfacción del usuario.....	39
2.2.11. La atención centrada en el usuario.....	41
2.2.12. Grado de satisfacción del usuario.....	41
2.2.13. Acciones de las organizaciones para administrar la satisfacción.....	41
2.2.14. Medición de la satisfacción del cliente.....	43
2.2.15. Evaluación de la satisfacción del usuario.....	43
2.2.16. Índices de satisfacción.....	44
2.2.17. Satisfacción de las necesidades de los clientes.....	44
2.2.18. Confianza del usuario.....	45
2.2.19. Beneficios de la confianza.....	45
2.2.20. Satisfacción.....	46
2.2.21. Sistema de salud peruano.....	46
2.2.22. Base legal.....	48
2.3. Marco conceptual.....	49
2.4. Marco institucional.....	52
2.4.1. Reseña histórica.....	52
2.4.2. Funciones.....	53
2.4.3. Funciones del servicio de medicina.....	54
2.4.4. Misión.....	54
2.4.5. Visión.....	55
2.4.6. Principios y valores:.....	55
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.1. Hipótesis.....	57
3.1.1. Hipótesis general.....	57
3.1.2. Hipótesis específicas.....	57
3.2. Variables.....	57

3.3. Operacionalización de variables	59
3.4. Metodología	60
3.4.1. Enfoque	60
3.4.2. Tipo de estudio	60
3.4.3. Diseño de investigación	60
3.5. Población y muestra	62
3.5.1. Población.....	62
3.5.2. Muestra	62
3.5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
3.5.4. Instrumentos.....	64
3.5.5. Métodos de análisis de datos	64
3.5.6. Distribución de frecuencias y representaciones gráficas.....	67
3.5.7. Pruebas estadísticas	67
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	68
4.1. Resultados de la investigación.....	68
4.1.1. Coeficiente de alfa de Cronbach.....	68
4.1.2. Datos generales de los encuestados	70
4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones	97
4.2. Contrastación estadística de hipótesis	107
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	112
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Papeles de las funciones para alcanzar mayor capacidad de respuesta.....	34
Tabla 2. Número de habitantes por cada médico, en Apurímac, 2010-2017	47
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman	66
Tabla 4. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	68
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la capacidad de respuesta.....	69
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de satisfacción del usuario	69
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	69
Tabla 8. Género de los encuestados	70
Tabla 9. Edad de los encuestados	71
Tabla 10. Nivel de estudio alcanzado de los encuestados	72
Tabla 11. Los consultorios para la atención	73
Tabla 12. Comodidad de los consultorios para la atención	74
Tabla 13. Instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención	75
Tabla 14. Facilidad de las atenciones con los instrumentos quirúrgicos	76
Tabla 15. Atención en menor tiempo con los formatos.....	77
Tabla 16. Los formatos utilizados por el personal	78
Tabla 17. Comunicación del médico al paciente	79
Tabla 18. Comunicación del médico y el usuario	80
Tabla 19. Cantidad de profesional médico que trabaja	81
Tabla 20. Horario de atención del profesional médico.....	82
Tabla 21. Personal de apoyo en el consultorio de medicina.....	83
Tabla 22. Orientación al paciente por el personal de apoyo.....	84
Tabla 23. Comunicación del médico y familiares del usuario	85
Tabla 24. Expresión del paciente sobre su malestar	86
Tabla 25. La atención y las citas programadas	87
Tabla 26. Fecha de los resultados de tención	88
Tabla 27. Disponibilidad de tiempo del médico requerido	89
Tabla 28. Solución de consultas por el médico	90
Tabla 29. Los materiales utilizados por el médico	91
Tabla 30. El ambiente del consultorio para la atención	92
Tabla 31. El trato del profesional médico	93
Tabla 32. Respeto en la atención por el profesional médico	94
Tabla 33. Las atenciones en ambiente privado	95
Tabla 34. La entrega de los resultados obtenidos	96

Tabla 35. Capacidad de respuesta	97
Tabla 36. Infraestructura	98
Tabla 37. Manejo de materiales	99
Tabla 38. Sistemas de información	100
Tabla 39. Recursos humanos	101
Tabla 40. Satisfacción de los usuarios	102
Tabla 41. Confianza hacia el médico	103
Tabla 42. Expectativa de los usuarios.....	104
Tabla 43. Seguridad en la atención.....	105
Tabla 44. Respeto hacia los usuarios	106
Tabla 45. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios	107
Tabla 46. Correlación entre la infraestructura y satisfacción de los usuarios.	108
Tabla 47. Correlación entre el manejo de materiales y satisfacción de los usuarios.	109
Tabla 48. Correlación entre sistemas de información y satisfacción de los usuarios.....	110
Tabla 49. Correlación entre recursos humanos y satisfacción de los usuarios.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del Hospital Sub Regional de Andahuaylas	56
Figura 2. Género de los usuarios externos que acuden al servicio de medicina.	70
Figura 3. Edad de los usuarios externos que acuden al servicio de medicina.....	71
Figura 4. Nivel de estudio alcanzado de los usuarios.....	72
Figura 5. Los consultorios para la atención de los usuarios.	73
Figura 6. Comodidad de los consultorios para la atención.	74
Figura 7. Instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención.	75
Figura 8. Facilidad de las atenciones con los instrumentos quirúrgicos.	76
Figura 9. Atención en menor tiempo con los formatos.	77
Figura 10. Los formatos utilizados por el personal.	78
Figura 11. Comunicación del médico al paciente.	79
Figura 12. Comunicación del médico y el usuario.	80
Figura 13. Cantidad de profesional médico que trabaja.	81
Figura 14. Horario de atención del profesional médico.	82
Figura 15. Personal de apoyo en el consultorio de medicina.	83
Figura 16. Orientación al paciente por el personal de apoyo.....	84
Figura 17. Comunicación del médico y familiares del usuario.	85
Figura 18. Expresión del paciente sobre su malestar.....	86
Figura 19. La atención y las citas programadas.	87
Figura 20. Fecha de los resultados de tención.....	88
Figura 21. Disponibilidad de tiempo del médico requerido.	89
Figura 22. Solución de consultas por el médico.	90
Figura 23. Los materiales utilizados por el médico.....	91
Figura 24. El ambiente del consultorio para la atención.	92
Figura 25. El trato del profesional médico.	93
Figura 26. Respeto en la atención por el profesional médico.	94
Figura 27. Las atenciones en ambiente privado.....	95
Figura 28. La entrega de los resultados obtenidos.....	96
Figura 29. Capacidad de respuesta.	97
Figura 30. Infraestructura.....	98
Figura 31. Manejo de materiales.....	99
Figura 32. Sistemas de información.....	100
Figura 33. Recursos humanos.	101
Figura 34. Satisfacción de los usuarios.....	102

Figura 35. Confianza hacia el médico.	103
Figura 36. Expectativa de los usuarios.	104
Figura 37. Seguridad en la atención.	105
Figura 38. Respeto hacia los usuarios.	106

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	125
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	127
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos	128
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	130
Anexo 5. Cuestionario.....	133
Anexo 6. Constancia de autorización.....	135
Anexo 7. Fotografías de las encuestas	136
Anexo 8. Libro de reclamaciones	137
Anexo 9. Cuadro de atendidos mensuales por servicios del año 2019	141
Anexo 10. Organigrama del Hospital Sub Regional de Andahuaylas	142
Anexo 11. Base de datos SPSS V23	143
Anexo 12. Informe de prueba piloto	147
Anexo 13. Informe de contraloría.....	149
Anexo 14. Denominación del servicio	151

RESUMEN

La presente investigación titulada: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño correlacional descriptivo, retrospectivo de corte transversal porque el estudio se realiza en un tiempo determinado.

La población ha sido constituida por los usuarios externos que acudieron al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, se tomó como referencia la cantidad promedio de atendidos en el mes de febrero donde representa en total a 407 usuarios entre varones y mujeres, utilizando el muestreo probabilístico simple se determinó a 198 usuarios como muestra de estudio.

En la aplicación del cuestionario se utilizó cinco alternativas de escala de Likert validado por el juez experto al instrumento (cuestionario) de recojo de datos contenida de 12 preguntas para la variable capacidad de respuesta y 12 preguntas para la variable satisfacción de los usuarios, siendo en total 24 ítems. En el procesamiento de datos estadísticos se realizó el análisis de confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo un nivel de 0,831 que significa una confiabilidad muy alta, que quiere decir que los instrumentos son consistentes y confiables.

Así mismo, la presente investigación se basa teóricamente a los conceptos de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, tomando como referencia el sistema de gestión de calidad en salud que el Ministerio de Salud ha desarrollado en el marco de los lineamientos de política del sector salud, que se traduce en políticas y objetivos de la calidad orientados a la búsqueda permanente de la mejora de calidad de atención, con relación a las personas que buscan satisfacer sus necesidades.

Los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general que es; determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Tuvo como valor de significancia de $p=,000$ que es menor a 0.05, con nivel de confianza del 99% donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del

servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas - 2019, además el valor obtenido en el coeficiente de rho de Spearman denota el valor de correlación de $r = ,294^{**}$, quiere decir que hay una correlación positiva baja entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, quiere decir si la capacidad de respuesta aumenta también se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Capacidad de respuesta, satisfacción de los usuarios, manejo de materiales, sistemas de información y recursos humanos.

ABSTRACT

The present research entitled: Responsiveness and satisfaction of the external users of the medicine service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2019. Its general objective was to determine the relationship between the response capacity and the satisfaction of external users. The research corresponds to the quantitative approach of basic type, descriptive correlational design, retrospective cross-sectional design because the study is carried out in a certain time.

The population has been constituted by the external users who went to the medicine service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, the average number of patients attended in February was taken as a reference, where it represents a total of 407 users between men and women, using the Simple probabilistic sampling was determined at 198 users as a study sample.

In the application of the questionnaire, five alternatives of Likert scale validated by the expert judge to the data collection instrument (questionnaire) containing 12 questions for the response capacity variable and 12 questions for the user satisfaction variable were used, being in total 24 items. In the statistical data processing, the reliability analysis was carried out with the Cronbach's alpha coefficient obtaining a level of 0.831 which means a very high reliability, which means that the instruments are consistent and reliable.

Likewise, this research is theoretically based on the concepts of response capacity and user satisfaction, taking as reference the health quality management system that the Ministry of Health has developed in the framework of the sector's policy guidelines health, which translates into quality policies and objectives aimed at the permanent search for the improvement of quality of care, in relation to people who seek to meet their needs.

The results obtained according to the general objective it is; determine the relationship of the response capacity with the satisfaction of external users of the medicine service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2019. It had a significance value of $p = , 000$ that is less than 0.05, with a confidence level of 99 % where the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that is, the response capacity is significantly related to the satisfaction of the users of the medical service in the Sub Regional Hospital of Andahuaylas - 2019, in addition to the value obtained in Spearman's rho coefficient it denotes the correlation value of $r = , 294^{**}$, which means that there is a low positive

correlation between responsiveness and user satisfaction. Therefore, it means if the responsiveness increases also increases user satisfaction.

Keywords: Responsiveness, user satisfaction, materials management, information systems and human resources.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva por título: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

El trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Donde se puede definir la capacidad de respuesta, como la disposición y voluntad de los trabajadores para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido. Por otra parte, la satisfacción de los usuarios es la percepción que tiene el consumidor individual a cerca del desempeño del servicio o producto en relación con sus propias expectativas.

En el primer capítulo, se ha enfocado a la problemática de la investigación desarrollando el planteamiento y formulación del problema general y específico así mismo se consideró la delimitación, justificación y los objetivos.

En el segundo capítulo, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes, marco teórico y conceptual. De la misma manera se ha considerado la hipótesis general y las específicas, las variables operacionalizadas.

En el tercer capítulo, se desarrolló la metodología de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, coeficiente de fiabilidad y la aplicación de los métodos estadísticos para el análisis de los datos.

En el cuarto capítulo, se desarrolló los resultados del trabajo de investigación y la contrastación estadística de las hipótesis.

En el quinto capítulo, se realizó la discusión comparando los resultados de las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente, como resultado del estudio se planteó las conclusiones y recomendaciones esperando la complacencia, entendimiento del lector y que sirva como base a los posteriores investigadores que realicen el estudio en temas similares.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En cuanto a la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios a nivel mundial cada hospital tiene sus puntos fuertes y débiles depende mucho de la atención que ofrecen a los pacientes. Algunos pueden ser muy buenos en atención primaria, otros en cambio pueden ser reconocidos por su atención a pacientes con enfermedades no tan comunes. Así como indica Clinic Cloud (gestión de clínicas en la nube) en cuanto a la satisfacción de los pacientes es difícil hablar sobre el mejor hospital del mundo.

En Latinoamérica el estudio realizado por América Economía refiere que los hospitales para satisfacer a los usuarios se basan en los siguientes aspectos: seguridad, dignidad y experiencia del paciente, capital humano, gestión del conocimiento, capacidad, eficiencia y prestigio. Según este estudio considerando los indicadores anteriores, el país que lidera es Brasil con el Hospital Privado Israelita Albert Einstein.

En el Perú según el estudio desarrollado por Global Health Intelligence (2018) estudio basado a la infraestructura hospitalaria y los equipos médicos en los hospitales consideran al Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen como uno de los mejores.

A nivel de la región Apurímac según el estudio realizado por la (revista sábado de ATV, 2017) indica que el hospital Diospy Suyana, es uno de los mejores hospitales del Perú. Está ubicado en la región Apurímac, fue fundado por una pareja alemana, traen a los mejores médicos del mundo, quienes por solo cuatro soles atienden a los más pobres del país.

En comparación de los hospitales públicos y privados en base a los estudios realizados, los que satisfacen a los usuarios, cuentan con una buena infraestructura, recursos humanos, equipamiento y prestigio son los hospitales privados. En nuestra provincia se cuenta con el Hospital Sub Regional de Andahuaylas que carece de una

buena infraestructura, equipamiento, sistemas de información, personal médico; todo ello no permite una atención rápida generando una insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de medicina.

Según Ministerio de Salud (2016) se reconoce la calidad explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos del sistema de salud, cuando se aplican metodologías y herramientas de la calidad, desarrolladas en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos.

No obstante, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, los usuarios externos que acuden al servicio de medicina perciben insatisfacción como consta en el documento adjuntado (anexo 8, libro de reclamaciones); en dichos documentos observamos las quejas y reclamos de los pacientes que acuden a dicho servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona la infraestructura con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- b) ¿De qué manera se relaciona el manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- c) ¿De qué manera se relaciona los sistemas de información con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

- d) ¿Cómo se relaciona recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

1.3. Delimitación

Arias (2006) manifiesta que la delimitación: “Se refiere a los alcances de la investigación en términos de contenido temático, tiempo, espacio y población si fuese necesario. En este caso, establecer los límites significa precisar aquello que buscara la investigación” (p.47).

1.3.1. Delimitación espacial

Bernal (2010) afirma que “Son aquellas demarcaciones del espacio geográfico dentro del cual tendrá lugar una investigación. Las investigaciones pueden limitarse a una zona de una ciudad, a una ciudad, una región, un país, un continente, etcétera” (p.107).

El estudio de la investigación se desarrolló en el servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

1.3.2. Delimitación temporal

Bernal (2010) afirma que “Es necesario determinar cuál será el periodo, sea retrospectivo o prospectivo, dentro del cual se realizará el estudio del hecho, la situación, el fenómeno o población investigado” (p.107).

El presente estudio de investigación se ha desarrollado, en relación a los hechos correspondientes al mes de enero a junio del año 2019.

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio consideró como temas principales: La capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios; dentro de los cuales se desarrollaron sus definiciones, conceptos, teorías, importancias, características, elementos, dimensiones y las herramientas de aplicación.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Bernal (2010) indica que: “En una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

En la investigación se aplicó los procedimientos y técnicas del análisis de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios. Esto debido a que se pretende conocer la relación entre las variables del estudio. Por lo tanto, con la investigación se dio a conocer la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

1.4.2. Justificación práctica

Bernal (2010) afirma: “Los estudios de investigación pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo” (p.106).

En la investigación se desarrolló el análisis de los datos de una situación real, porque se identificó la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Asimismo, se dio a conocer los resultados para el uso de los directivos de la institución mencionada como una herramienta para la toma de decisiones y como fuente de información para los investigadores posteriores en temas similares o relacionados.

1.4.3. Justificación metodológica

Bernal (2010) menciona: “En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va realizar propone

un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p.107).

El presente estudio se realizó con el propósito de aportar al conocimiento sobre la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, utilizando las dimensiones de la capacidad de respuesta como: infraestructura, sistemas de información, manejo de materiales y recursos humanos, con los cuales se pudo medir la relación de lo mencionado anteriormente, cuyos resultados quedaron en una propuesta, para ser incluido en el conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios. Los mismos serán utilizados por los posteriores investigadores con los mismos objetivos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación de la infraestructura con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- b) Determinar la relación del manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- c) Determinar la relación del sistema de información con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- d) Determinar la relación de recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

- a) Maggi (2018), realizó la siguiente investigación: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro 2018*, Maestría en gerencia en servicios de la salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con la investigación realizada se llegó a la conclusión de que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. El Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar un servicio de alta calidad; pero sólo sí, realiza las gestiones de una manera adecuada.
- En la dimensión de tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad se consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. La dimensión de seguridad se consideró como insatisfecha presentando un valor de 0.5933 y finalmente los usuarios mostraron insatisfacción en la dimensión de empatía; puesto que, presentaron un resultado de 0.054.

- b) Del Salto (2012), realizó la siguiente investigación: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*, en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central de Ecuador, 2014.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.
- Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin historia clínica.
- Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).
- No existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería.
- Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.
- El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.
- El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el departamento médico.

- c) Garzón & Gómez (2010), realizó la siguiente investigación: *Medición de la satisfacción del servicio al cliente y propuestas de mejora en Cafesalud medicina propagada ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la ciudad de Bogotá 2010*, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Para el análisis sobre cómo se presta el servicio en Cafesalud medicina propagada actualmente se concluye que, si bien es cierto que su servicio en términos generales es bueno, por otra parte, es importante

tener en cuenta más las necesidades del cliente y escuchar lo que cada uno de ellos tiene que decir, pues bajo el ciclo del servicio y momentos de verdad se llevó a profundidad una mirada global y macro de cómo funcionan cada una de sus áreas críticas. En cuanto a los tiempos de respuesta, se propuso medir 100 de ellos, con aras de determinar a qué tasa responden los asesores y cuan efectivo es su sistema de atención. Efectivamente se detectaron largas esperas de los usuarios esperando por citas médicas y autorizaciones; todo ello percibido dentro de las encuestas de satisfacción aplicadas a 100 personas y de donde estos dos aspectos jugaban un papel preponderante a la hora de que los usuarios fueran atendidos. Para terminar con respecto a las estrategias de mejora entregadas por el grupo, estas se consolidaron una vez la información de los modelos aplicados tales como cliente incognito, medición de tiempos de respuesta, encuestas de satisfacción y modelo Servqual fueron analizados a profundidad; buscando espacios sin llenar que permitirán al grupo de investigación generar estrategias que pudieran llenar dichos vacíos y permitirle a la entidad herramientas a ser aplicadas considerando que podrían ser de gran utilidad y beneficio a la hora de prestar un mejor servicio.

2.1.2. A nivel nacional

- a) Pérez, (2018) realizó la siguiente investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un Hospital Público de Lima, 2018*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 769 y un valor p = 0,000 menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión capacidad de respuesta está a nivel de la satisfacción del usuario.

- b) Redhead (2013) realizó la siguiente investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*, en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Marcos.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

La capacidad de respuesta tiene una correlación positiva moderada de 0.545 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor capacidad de respuesta habrá una mayor satisfacción del usuario.

- c) Ruiz (2016), realizó la siguiente investigación: *Calidad de atención a clientes y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín 2016*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, San Martín.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Mediante la prueba de rho de Spearman se ha podido constatar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el Hospital EsSalud II – Tarapoto, debido a que el valor p es de 0.255 lo cual indica que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0,000, este resultado es menor que 0,05 dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna.

2.1.3. A nivel local

- a) (Quispe, 2015) realizó la siguiente investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. En la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Respecto al segundo objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción

del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

- b) Inca (2015), realizó la siguiente investigación: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad José María Arguedas, Andahuaylas.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor las satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.
- Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la capacidad

de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

- c) Oscco (2016), realizó la siguiente investigación: *Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2016*, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El primer objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la fiabilidad de los servicios de salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2016. El resultado evidencia una media estadística de 3.21 (64.14%) de acuerdo a la puntuación de escala Likert indica "satisfecho". Dentro de la dimensión fiabilidad, se tiene que mejorar el atributo o pregunta que presentó menor media estadística de satisfacción de 2.06, que fue el cumplimiento del horario programado para ser atendidos.
- El segundo objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la capacidad de respuesta de los servicios de salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2016. El resultado evidencia una media estadística de 3.10 (62.10%) de acuerdo a la puntuación de escala Likert indica "satisfecho". Dentro de la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que mejorar el atributo que presentó menor media estadística de satisfacción de 1.91, que fue el tiempo de espera del usuario muy largo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad en los servicios de salud

En los establecimientos de salud en el Perú desde los hospitales hasta los puestos de salud en cualquier categoría que se encuentren la calidad de atención se basa a las normas legales y guías técnicas emitidas por el Ministerio de Salud.

Es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente. Estos mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo a los recursos y a los valores sociales dominantes con que se cuenta para proporcionar la atención, se entiende por calidad en la prestación de los servicios de salud, las características con que se prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. La calidad técnica de los servicios de salud, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, de forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

Álvarez (2015) define: “El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios” (p.28).

En 2015, Alvares sostiene la calidad en los servicios de salud como la satisfacción de las necesidades moderadas, si el servicio cuenta con los recursos disponibles se dará una buena atención a los pacientes y quedaran satisfechos posterior a la utilización de los servicios.

2.2.2. La capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta de acuerdo al Ministerio de Salud es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Blanco & Lobato (2010) definen: “Transmisión del deseo de ayudar al cliente de la mejor forma posible y sin pérdida de tiempo” (p.318).

Kotler & Keller (2012) afirman: “Es la disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual” (p.374).

Jones & George (2010) afirman “Tener capacidad de respuesta a los clientes requiere frecuentemente una amplia gama de habilidades y competencias que se encuentran en distintos departamentos y en diferentes niveles en la estructura de una organización” (p. 268).

“La capacidad de respuesta es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (Setó, 2004, p. 22).

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder (Tigani, 2006, p. 33).

2.2.3. Capacidad de respuesta hacia a los usuarios

En los servicios de salud la atención inmediata es uno de los elementos primordiales para lograr un usuario satisfecho, pero esto no solo depende del profesional que labora sino de muchos otros factores.

Para acentuar la capacidad de respuesta a los clientes, las compañías deben identificar y satisfacer las necesidades de estos mejor que la competencia. Si lo logran, los clientes atribuirán más utilidad a sus productos, lo que crea una diferenciación basada en la ventaja competitiva. Mejorar la calidad de los productos que ofrece una compañía es congruente con la meta de responder a los clientes, lo mismo que desarrollar nuevos productos con características que no tienen los actuales. En otras palabras, alcanzar una

calidad e innovación superiores es parte de una respuesta superior a los deseos y necesidades de los clientes.

Otro factor que se destacan en cualquier análisis de la capacidad de respuesta es la necesidad de adaptar bienes y servicios a las demandas particulares de individuos y grupos de clientes.

Un aspecto de esta actitud que ha llamado cada vez más la atención es el tiempo de respuesta a los clientes, esto es, el tiempo que se requiere para entregar un bien o prestar un servicio. (...) Para un banco, es el tiempo que emplea en procesar un préstamo o el que un cliente espera en fila hasta que se desocupe un cajero. (Hill & Jones, 2009, p. 91).

2.2.4. Factores para aumentar la capacidad de respuesta hacia al cliente

Los factores que sirven para aumentar la capacidad de respuesta en los clientes son los siguientes:

- a) Superioridad del diseño
- b) Servicio
- c) Atención
- d) Apoyo después del servicio prestado

Todos estos factores aumentan la capacidad de respuesta hacia los clientes y permiten a una compañía diferenciarse de sus competidores que tienen menos capacidad de respuesta. La diferenciación permite estimular la lealtad a la marca y cobrar un sobreprecio por los servicios.

Tabla 1

Principales papeles de las diferentes funciones para alcanzar mayor capacidad de respuesta hacia a los clientes.

Función de creación de valor	Papeles principales
Infraestructura (liderazgo)	1. Mediante el liderazgo basado en el ejemplo, cultivar un compromiso de toda la compañía para ofrecer a los clientes mayor capacidad de respuesta
Producción	1. Efectuar producción a la medida a través de la implantación de la manufactura flexible 2. Conseguir una respuesta rápida mediante manufactura flexible
Mercadotecnia	1. Conocer a cliente 2. Comunicar los comentarios de los clientes a las funciones apropiadas
Manejo de materiales	1. Establecer sistemas de logística capaces de responder rápidamente a demandas imprevistas del cliente
Investigación y desarrollo	1. Hacer participar al cliente en el proceso de desarrollo del producto
Sistemas de información	1. Usar sistemas de información de la red para aumentar la capacidad de respuesta hacia los clientes
Recursos humanos	1. Preparar programas de capacitación para que los empleados piensen como si fueran clientes.

Fuente: (Hill & Jones, 2009, p.145).

2.2.5. Dimensiones de la capacidad de respuesta

2.2.5.1. Infraestructura

La infraestructura es la base fundamental para el funcionamiento de cualquier organización sea de manufactura o servicios.

Está conformada por el amplio contexto en el que ocurren las actividades de creación de valor: estructura, sistemas de control y cultura organizacionales. Debido a que la alta dirección puede ejercer una influencia considerable para dar forma a estos aspectos de una compañía, también debe considerarse como parte de la infraestructura.

En realidad, a través de un fuerte liderazgo, la alta dirección puede dar forma a la infraestructura y, a través de ella desempeñar otras actividades de creación de valor que ocurren en la empresa (Hill & Jones, 2009, p.87).

Así como mencionan muchos autores la estructura es la base para el funcionamiento de una organización, pues ayuda a las organizaciones mejorar su servicio y aumentar su eficiencia. Así mismo coopera desarrollar las actividades en un tiempo menor y más seguro.

La infraestructura de una compañía (es decir, su estructura, cultura, estilo de liderazgo estratégico y sistema de control) determina el contexto en el que se llevan a cabo todas las demás actividades de creación de valor. De ellos se desprende que mejorar la infraestructura ayuda a las compañías a aumentar su eficiencia y a adelgazar su estructura de costos. Sobre todo, una infraestructura apropiada estimula el compromiso de toda la compañía con la eficiencia y promueve la cooperación entre las diferentes funciones en la búsqueda de las metas de eficiencia (Hill & Jones, 2009, p.124).

Lovelock en (2004) manifiesta, que la experiencia de servicios de los usuarios se da a través de todas las instalaciones, equipos y elementos físicos que un paciente podría encontrar en un hospital: en primer lugar, el edificio, estacionamientos, sala de espera interiores, las habitaciones de los pacientes con camas y otros mobiliarios, el servicio de alimentos y las áreas de tratamiento con equipos médicos, enfermeras y personal de limpieza.

2.2.5.2. Manejo de materiales

El buen manejo de los recursos facilita una atención rápida de los usuarios en una organización, debido a que se encuentra al alcance del personal que desarrolla las actividades de atención al usuario.

El manejo de materiales (o logística) controla el flujo de material físico a través de la cadena de valor, desde su adquisición hasta la producción y distribución. La eficiencia con la que esta tarea se lleve a cabo puede

reducir de manera significativa el costo, lo que crea más valor. (Hill & Jones, 2009, p.86)

En 2009, Besterfield afirma: Una organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios, para mejorar e implementar de manera continua el sistema de administración de la calidad, y para aumentar la satisfacción del usuario. Los recursos podrán ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y recursos financieros.

2.2.5.3. Sistema de información

Los sistemas de información son herramientas que se utilizan para almacenar datos de las atenciones realizadas o resultados obtenidos; los mismos que sirven para facilitar al usuario sobre la situación del servicio ofrecido.

Un sistema de información es un conjunto integrado de diversos elementos de equipo, software y recursos humanos que satisfacen las necesidades de una organización en materia de recopilación, almacenamiento y procesamiento de datos y de generación de informes. Estos sistemas pueden encontrarse en casi todas partes en el sector de atención de salud, como los hospitales, los centros de salud comunitarios, los organismos de salud. Su configuración, capacidad y funciones depende mucho de cómo se empleen y el tipo de trabajo realizado en la organización. (Marín, Rodríguez, & Delaney, 2001, p.4)

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas se utilizan el SIS-GalenPLUS que sirven para registrar las historias clínicas de los pacientes atendidos, cupos, los Formatos Únicos de Atención (FUA) que detallan las diferentes características de las atenciones y el diagnóstico del paciente. Así mismo también se utiliza el sistema de Historia Clínica (HIS-MINSA) que sirve para reportar los resultados en general al ministerio de salud.

2.2.5.4. Sistemas de información y registros de salud

Los registros de salud son registros que se pueden archivar o diarios de los hallazgos de diagnóstico, las observaciones y las intervenciones realizadas y los resultados logrados. Los datos clínicos incluyen información sobre la situación general de salud de un paciente o cliente, mientras que los registros de salud reflejan las características y el desempeño físico, fisiológico, psicológico, sociológico e intelectual general de un paciente, que puedan ser de interés para este y para los profesionales de la salud. Los registros de salud contienen recopilaciones temporales y orientadas a la fuente de información en formato de texto.

Los registros de salud cumplen diversas funciones y satisfacen distintas necesidades de información. Cuando se organiza en una estructura formal conforman bases de datos individuales compuestas por un conjunto de elementos de datos discretos y ordenados, almacenados de una manera uniforme, que permiten una manipulación y recuperación de datos normalizadas. Las diversas combinaciones de datos se emplean para generar informes resumidas de pacientes individuales que pueden utilizarse para la comunicación entre profesionales. (Marin, Rodrigues, & Delaney, 2001, p.8)

2.2.5.5. Recursos humanos

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene que garantizar la disponibilidad del número adecuado de personal médico con especialidad y personal de apoyo, realizar capacitación continua y motivarlos para el desarrollo de un buen trabajo lograr el resultado de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Existen varias formas en las que la función de recursos humanos ayuda a que una empresa cree mayor valor. Esta función debe asegurar que la compañía tenga personal con las habilidades necesarias para llevar a cabo de manera eficaz sus actividades de creación de valor. La función de recursos humanos también implica garantizar que el personal esté capacitado, motivado y compensado adecuadamente para realizar

sus tareas de creación de valor. Si recursos humanos funciona bien, aumenta la productividad de los empleados (lo que reduce los costos) y mejora el servicio a clientes (incrementando la utilidad), lo que permite que la compañía cree más valor (Hill & Jones, 2009, p.87).

2.2.6. Planes de emergencia y capacidad de respuesta

Deberá establecerse la metodología para identificar y responder ante coyunturas de emergencia. Los puntos a concretar son los siguientes:

- a) La organización de emergencia.
- b) Los procedimientos de actuación debidamente probados, documentados en planes de emergencia y manual de auto protección
- c) La sistemática para evaluar la situación de emergencia, una vez superada, y trazadas acciones que prevengan de su repetición.

Deberán identificarse los registros usados para recoger y gestionar la información relativa a las situaciones de emergencia, así como al análisis posterior y a las acciones futuras de prevención

2.2.7. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta es la capacidad de atender a los usuarios en un tiempo menor reduciendo las horas de espera y colas para la atención.

Tiempo de respuesta para dar a los clientes lo que quieren y cuando lo quieren se necesita velocidad de respuesta a sus demandas. A fin de obtener una ventaja competitiva, las compañías deben responder con rapidez a las demandas de los clientes, ya sea que se trate de la entrega por parte de un fabricante de muebles de un producto que se ha ordenado, del procesamiento bancario de una solicitud de préstamo, de la entrega de una pieza de repuesto por parte de un fabricante para un auto descompuesto o de la espera en la fila de las cajas de un supermercado. Vivimos en una sociedad acelerada en la que el tiempo es un producto valioso. Las empresas que pueden satisfacer las

demandas de los clientes con respuestas rápidas generan lealtad a la marca, diferencian sus productos y pueden cobrar precios más altos por ellos. (Hill & Jones, 2009, p.144)

2.2.8. Importancia del factor tiempo

En 2004, Lovelock sostiene, que la rapidez es un elemento clave del buen servicio, en el Hospital de Andahuaylas los usuarios son cada vez más sensibles al tiempo de espera, por lo tanto, los empleados del servicio de medicina deben comprender las limitaciones y las prioridades de tiempo de los usuarios, se debe buscar formas de atenciones rápidas y reducir al mínimo el tiempo de espera para entregar el servicio con mayor rapidez.

Lovelock, et al. (2004) muchos servicios se entregan en tiempo real. Los clientes deben estar presentes físicamente para recibir el servicio de empresas como líneas aéreas, hospitales, estéticas y restaurantes. Las personas desean invertir una cantidad de tiempo limitada en la ejecución del servicio (sobre todo si solo implica hacer fila), así que este debe entregarse con una rapidez aceptable. Los clientes valoran su tiempo y, en ocasiones, prefieren pagar más por un servicio más rápido. Con mayor frecuencia, los clientes ocupados esperan que el servicio esté disponible en momentos que le convengan, más que cuando le acomode a la empresa de servicio. Como respuesta, un mayor número de empresas ofrece una ampliación de su horario de servicio incluso hasta 24 horas al día, 7 días a la semana. (p.25)

2.2.9. La capacidad

Gryna, Chua, & Defeo (2007) definen: “La capacidad se refiere a una habilidad, basada en el desempeño probado, para alcanzar resultados que se puedan medir” (p. 689).

2.2.10. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicio de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye

de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa. La satisfacción del usuario puede influir en:

- a) El hecho de que el usuario procure o no procure atención
- b) El lugar al cual acuda para recibir atención
- c) El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios
- d) El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios
- e) El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Rojas, 2000, p.43)

Vavra (2000) afirma, que la satisfacción del usuario es una respuesta emocional del usuario ante su evaluación de la experiencia percibida entre sus expectativas del servicio ofrecido y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con el empleador.

Ruiz, Alcalde, & Landa (2009) sostiene “La satisfacción del usuario es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida” (p.97).

La satisfacción de los usuarios es la clave para conservarlos. Es más probable que aquellos plenamente satisfechos sean leales a la empresa o que incluso se conviertan en promotores activos de la misma y sus productos. También es menos probable que exploren otras alternativas de proveedores y son menos sensibles a los precios y, por tanto, es poco factible que se vayan con la competencia. De igual modo, existen las probabilidades de que los clientes satisfechos difundan comentarios positivos sobre la empresa y sus productos. Sin embargo. La manera en que estos definen la satisfacción crea algunos desafíos interesantes para los especialistas de marketing. (Ferrell & Hartline, 2012, p.377)

Las satisfacciones del usuario en los hospitales dependen mucho de los resultados obtenidos, si esto cumple con las expectativas esperadas por el usuario creara satisfacción en el paciente.

2.2.11. La atención centrada en el usuario

“El otorgar prioridad máxima al usuario es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud, ofreciendo servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los usuarios como desean ser tratados” (Rojas, 2000, p.43).

2.2.12. Grado de satisfacción del usuario

Zapata, Soriano, Gonzáles, Márquez, & López (2015) afirma: Medir el grado de satisfacción del usuario es importante porque nos permite evaluar los distintos aspectos de los servicios proporcionados y detectar las áreas de mejora para alcanzar una mayor calidad y seguridad en nuestro servicio. (p.141)

2.2.13. Acciones de las organizaciones para administrar la satisfacción

Atender que puede salir mal. Los gerentes, en particular los que tienen contacto con el público, deben entender que hay un sin número de cosas que pueden salir mal cuando se trata de cumplir las expectativas de los clientes. Incluso las mejores estrategias pueden fallar cuando estos están malhumorados. Aunque algunos factores son simplemente incontrolables, los gerentes deben tomarlos en cuenta y prepararse para responder si es posible.

Enfocarse en los aspectos controlables. La clave reside en estar atento a los factores incontrolables, pero centrarse más en los que pueden controlarse. La calidad del producto central, el servicio al cliente, la atmosfera, la experiencia, la fijación de precios, la comodidad, la distribución y la promoción son aspectos que deben administrarse para tratar de incrementar la participación de los clientes y mantener con ellos relaciones leales. Es especialmente importante que el producto central sea de alta calidad. Sin eso, la empresa tendrá pocas oportunidades de crear satisfacción o relaciones a largo plazo.

Manejar las expectativas de los clientes. Como hemos visto, esto es más que prometer solo lo que podemos cumplir. Para administrar bien las expectativas, el mercadólogo debe enseñar a los clientes a sentirse satisfechos con la empresa y sus productos. Estos esfuerzos incluyen la capacitación a fondo sobre el producto, enseñarles a obtener el mejor servicio de la empresa, informarles sobre la disponibilidad de los productos y programas de entrega, y proporcionales sugerencias y recomendaciones que permiten mejorar la calidad y el servicio.

Ofrecer garantías de satisfacción. Las empresas que se interesan en la satisfacción de los clientes respaldan sus ofertas garantizando esta satisfacción o la calidad de producto.

Facilitar el proceso de presentación de quejas a los clientes. Aproximadamente 90% de los clientes insatisfechos nunca se queja; simplemente se va a otra parte a satisfacer sus necesidades. Para contrarrestar esta deserción, las empresas deben hacer que sea fácil presentar una queja, sea por correo, teléfono, mensaje electrónico o en persona. Aquellas que cuidan la satisfacción de los clientes hacen de las quejas recibidas una parte importante de sus esfuerzos continuos de investigación. Sin embargo, dar seguimiento a los reclamos no es suficiente. La empresa también debe estar dispuesta a escuchar y actuar para resolver los problemas. Es mucho más probable que un cliente que se queja vuelva a comprar si la empresa maneja su reclamo con diligencia y rapidez.

Crear programas relacionales. Como mencionamos antes en el capítulo, las empresas utilizan estrategias relacionales para aumentar la lealtad de los clientes. En la actualidad abundan los programas de lealtad y membresía: los bancos, restaurantes, supermercados e incluso las librerías los tienen. La idea en la que se basan todos estos programas es crear vínculos financieros, sociales, personalizados y estructurales que unan a los clientes con la empresa.

Hacer que la medición de la satisfacción del cliente sea una prioridad constante. Si la empresa no sabe lo que los clientes quieren, necesitan o esperan, todo lo demás es una pérdida de tiempo. Un programa

permanente y continuo para medir la satisfacción del cliente es uno de los fundamentos más importantes de la gestión de las relaciones con clientes (Ferrell & Hartline, 2012, p.378).

2.2.14. Medición de la satisfacción del cliente

En 2008, Evans afirma que la medición de la satisfacción es muy importante en una organización porque a través de esto una organización aprende cuan satisfechos están sus clientes con los servicios o productos ofrecidos.

Medición de la satisfacción del cliente da como resultado información confiable acerca de las calificaciones de los clientes a las características específicas de los productos y servicios, así como de las relaciones entre estas calificaciones y el comportamiento probable del cliente en un mercado futuro.

Las mediciones de la satisfacción del usuario permiten a una organización hacer lo siguiente:

- a) Descubrir las percepciones del cliente de qué tan bien se desempeña la empresa para satisfacer sus necesidades e idéntica las causas de la insatisfacción y las expectativas no cumplidas, así como los motivadores de la satisfacción.
- b) Comparar el desempeño de la empresa en relación con los competidores para apoyar la planificación y mejores iniciativas estratégicas.
- c) Descubrir las áreas de mejoramiento en el diseño y entrega de productos y servicios y áreas para la capacitación y orientación de empleados.
- d) Seguir las tendencias a fin de determinar si los cambios realmente dan como resultado mejoras.

2.2.15. Evaluación de la satisfacción del usuario

En 2006, camisión sostiene que las escalas de medición son instrumentos muy útiles que sirven para medir la satisfacción del usuario, mediante el número de ítems o preguntas. Los cuales se pueden aplicar en el

Hospital Sub Regional de Andahuaylas para medir la satisfacción de los usuarios, sobre el servicio ofrecido por los empleados del servicio de medicina.

Camisón, Cruz, & Gonzales (2006) manifiesta: Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios las empresas pueden emplear distintas técnicas y prácticas combinadas adecuadamente: formularios de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, cuestionarios de satisfacción, computar el número de usuarios perdidos, etc. De entre todas ellas, probablemente la más utilizada sea el cuestionario de satisfacción, que permite obtener la información necesaria directamente de los usuarios. Éstos se pueden basar en escalas estandarizadas o en escalas de medición diseñadas por la empresa específicamente para su servicio.

2.2.16. Índices de satisfacción

Vargas & Aldana (2011) afirma que el índice de satisfacción se mira bajo tres dimensiones:

- a) La satisfacción general real, definida como un cálculo matemático que resulta de ponderar los índices de satisfacción de cada proceso, producto o servicio por el aspecto o atributo evaluado.
- b) El índice perceptivo definido por cada cliente de acuerdo con su subjetividad, en cuanto a la calidad del servicio que percibe, frente a la expectativa generada.
- c) Los índices específicos de cada uno de los aspectos evaluados, que se obtienen de la multiplicación de la frecuencia de la respuesta por su valor.

De los aspectos anteriores se deduce que existen generadores de satisfacción centrados en elementos intangibles, de procesos internos, de infraestructura, de recurso humano, de posventa y de aspectos comerciales (p.164).

2.2.17. Satisfacción de las necesidades de los clientes.

Hill & Jones (2009) refiere que en el momento en que el enfoque en el cliente forme parte integral de la compañía, el siguiente requisito es satisfacer

las necesidades identificadas. Como ya se mencionó, la eficiencia, calidad e innovación son competencias cruciales que ayudan a cumplir esta misión. Después, una compañía puede ofrecer un mayor nivel de satisfacción si diferencia sus productos mediante:

- a) La personalización, hasta donde sea posible, de los requisitos de cada uno de los clientes.
- b) La reducción del tiempo que tarda en responder o satisfacer las necesidades (p.143).

2.2.18. Confianza del usuario

En 2007, Rojas manifiesta la confianza como una herramienta más poderosa, ya que se deposita responsabilidad, seguridad y se deja autonomía en su trabajo.

En cuanto al comportamiento o conducta, el usuario se puede mostrar confiado en la capacidad del personal de la unidad de información y en la capacidad del fondo documental para responder, oportuna y adecuadamente, a su requerimiento de información. Esa confianza se cimienta en experiencias anteriores en las que el usuario haya utilizado el recurso humano y el fondo documental: la cantidad y calidad de la información contenida en el fondo documental de la unidad, y la diversidad y calidad de servicios y productos de información puestos a su disposición inciden en el grado de confianza que tiene un usuario (Rojas, 2007, p.47).

2.2.19. Beneficios de la confianza

Los beneficios de confianza incluyeron la sensación de los clientes de que en una relación establecida había menos riesgo de que algo saliera mal, la confianza es un desempeño correcto, la posibilidad de confiar en el proveedor, menor ansiedad al hacer compras, saber qué es lo que se puede esperar y la recepción del nivel más alto de servicio de la empresa (Lovelock & Reynoso Javier, 2004, p.374).

2.2.20. Satisfacción

“Una buena satisfacción de las necesidades depende de la calidad percibida de un producto o servicio, además de otros atributos más tangibles” (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012, p.107).

2.2.21. Sistema de salud peruano

El sistema nacional coordinado y descentralizado de salud tiene por finalidad coordinar el proceso de aplicación de la política nacional de salud. El sistema de salud del Perú comprende proveedores de servicios públicos y privados, cada uno de los cuales incorpora un conjunto de mecanismos de financiamiento y suministro de servicios integrados verticalmente. Para la prestación de servicios de salud, el sector público se organiza en cinco segmentos, con financiamiento contributivo o de rentas generales.

En primer lugar, el gobierno ofrece servicios de salud a la población no asegurada a cambio del pago de una cuota de recuperación de montos variables, a través del Seguro Integral de Salud (SIS) que subsidia la provisión de servicios a la población en situación de pobreza. La prestación de servicios, tanto para el régimen subsidiado de población abierta como para la población afiliada al SIS, se realiza mediante la red de establecimientos de los gobiernos regionales y del Ministerio de Salud (MINSAL), que están ubicados en las regiones y en la capital de la república. (Alcalde, Lazo, & Nigenda, 2011, p.243)

Este subsistema está estructurado en tres niveles: nacional, regional y local. El nivel nacional está conformado por el MINSAL, los órganos desconcentrados del MINSAL (Dirección de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud y los institutos especializados). El nivel regional está representado por las Direcciones Regionales de Salud (DIRESA), pertenecientes a los gobiernos regionales y, el nivel local, por algunas municipalidades encargadas de la administración y el presupuesto de los establecimientos de salud de sus jurisdicciones. (MINSAL, 2010)

Los otros cuatro subsistemas que brindan servicios de salud son: i) el Seguro Social de Salud - EsSalud adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que opera con su propia red de hospitales y centros de salud; ii) las sanidades de las Fuerzas Armadas (Marina, Aviación y Ejército), adscritas al Ministerio de Defensa, que cuenta con sus propias instalaciones; iii) la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (PNP), adscrita al Ministerio del Interior, que también cuenta con sus propias instalaciones; y iv) las instituciones del sector privado: Entidades Prestadoras de Salud (EPS), aseguradoras privadas, clínicas y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

En consecuencia, el sistema peruano, al igual que otros sistemas de la región, se caracteriza por una importante fragmentación y segmentación. Entre otras dificultades y a pesar de algunos intentos por coordinar las compras agrupadas de medicamentos, lo cierto es que los sistemas continúan operando de manera autónoma y sin articulación. Asimismo, existe poca integración horizontal entre los subsistemas, ya sea para la definición de sus obligaciones (conjunto de condiciones o servicios de salud asegurados) o para la producción de servicios. En definitiva, cada sistema opera independientemente, con sus propias reglas y redes de proveedores, y atiende poblaciones diferentes. (Banco Mundial, 2011)

En base a la información obtenida del colegio médico del Perú, los indicadores desarrollados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el departamento de Apurímac al 2017, indican que por cada médico hay un total de 1006 habitantes, así como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Número de habitantes por cada médico, en Apurímac, 2010-2017

Departamento	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Apurímac	1 299	1 107	989	1 052	867	938	987	1 006

Fuente: INEI Censo 2017.

2.2.22. Base legal

- Ley N° 276576, del Ministerio de Salud
- Decreto supremo N° 0132002, aprueba el reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 27658, de modernización de la gestión del estado (buena atención al ciudadano).
- Resolución ministerial 519–2006/MINSA, documento técnico del sistema de gestión de la calidad en salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA aprueba el plan nacional del sistema de gestión de la calidad de salud.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora resolución ministerial N° 456 2007/MINSA acreditación de establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.
- Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.
- Resolución Ministerial N° 143-2006/MINSA, comité de seguridad del paciente.
- Resolución Ministerial N° 676-2006/MINSA, plan nacional por la seguridad del paciente 2006-2008.
- Ley N° 29414, que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Resolución Ministerial N° 597-2006/MINSA, norma técnica de salud N° 022-MINSA/DGSP/ V.02. norma técnica de salud para la gestión de la historia clínica.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, reglamento de la ley N° 29414, derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

2.3. Marco conceptual

Calidad

La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (Carro & Gonzáles, 2015, p.03).

Capacidad de respuesta

MINSA (2011) define: la capacidad de respuesta como la “Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”.

Comunicación

“Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (Chiavenato, 2006, p.110).

Establecimiento de salud

MINSA (2011) define: por establecimientos de salud “Aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas”.

Expectativas del usuario

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (MINSA, 2011)

Fiabilidad

MINSA (2011) define como la “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido”.

Hospital

MINSA (2011) define: “Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica”

Infraestructura

Hill & Jones (2009) define: “Está conformada por el amplio contexto en el que ocurren las actividades de creación de valor: estructura, sistemas de control y cultura organizacionales” (p.87).

Manejo de materiales

Hill & Jones (2009) define: La función de manejo de materiales (o logística) controla el flujo del material físico a través de la cadena de valor, desde su adquisición hasta la producción y distribución. La eficiencia con la que esta tarea se lleve a cabo puede reducir de manera significativa el costo, lo que crea más valor.

Recursos humanos

Hill & Jones (2009) define: Existen varias formas en las que la función de recursos humanos ayuda a que una empresa cree mayor valor. Esta función debe asegurar que la compañía tenga personal con las habilidades necesarias para llevar a cabo de manera eficaz sus actividades de creación de valor

Satisfacción del usuario externo

MINSA (2011) define: Respecto a la satisfacción del usuario externo como el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este ofrece”.

Seguridad

MINSA (2011) define: Que la seguridad “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”.

Percepción del usuario

MINSA (2011) define: respecto a la percepción del usuario “es lo que percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de la salud ofertado”.

Servicio

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, & Huete (2004) define: Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción.

Sistemas de información

Hill & Jones (2009) define: Son grandes sistemas electrónicos capaces de llevar a cabo el manejo de inventarios, seguimiento de ventas, fijación de precios de los productos, venta de estos, manejo de consultas en atención a clientes y demás. Estos sistemas, junto con las características de comunicación que proporciona internet, permiten mejorar la eficiencia y eficacia con la que una compañía maneja el resto de sus actividades de creación de valor.

Usuario externo

MINSA (2011) afirma respecto al usuario externo “Es la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad”.

2.4. Marco institucional

2.4.1. Reseña histórica

La existencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene como precedente la llegada en 1937 de un grupo de médicos, entre los cuales se encontraba Dr. Hugo Pesce Pescetto, reconocido galeno por su trabajo en el tratamiento de enfermedades epidemiológicas. En ese tiempo la atención médica era realizada en consultorios improvisados.

La demanda incrementaba por esa razón, el Dr. Hugo Pesce, vió la necesidad de contar con un local apropiado para la atención de la población. Bajo esa necesidad se convocó a una asamblea con las autoridades y la junta del convento, convenciendo a los religiosos la transferencia de un terreno para ejecutar la construcción y creación del hospital de Andahuaylas, el mismo que debía contar con una capilla como parte del acuerdo de aceptación de los propietarios.

Con el interés de ilustres personajes Andahuaylinos se confecciono el plano de un primer piso con dos pabellones con una capacidad de 10 camas por pabellón. Luego, para la ejecución de la obra, se comprometió a dos personas de buena posición económica, el señor Pio Altamirano, quien construyó el pabellón de varones en su totalidad, y el señor Armando Samanez, quien construyó parte del pabellón de mujeres, que hasta entonces funcionaba como centro asistencial.

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas fue creado el 07 de abril de 1946, siendo presidente de la república el Dr. Luis Bustamante Rivero, Ministro de Salud el Dr. Julio Ernesto Portugal y Director de la sociedad de Beneficencia el Sr. Lázaro Carrillo. Luego de la inauguración del nosocomio, asume la jefatura de la dirección el Dr. Américo Vargas Fano, quien ejerce por más de 25 años en dos períodos.

Durante el desarrollo como institución por sus pasillos pasaron grandes personalidades, directores como el Dr. Emilio Montes Barneth, quien se preocupó por mejorar el equipamiento en relación a la demanda y crecimiento

de la población, para ello gestiono mediante el Ministerio de Salud la ampliación de las instalaciones del hospital. Tal es así, que mediante el convenio firmado entre el MINSA y una compañía alemana se construyeron las instalaciones actuales. Las mismas que se ocupan desde el año 1988, bajo la dirección del Dr. Cesar Venero Guzmán.

El hospital ha pasado por distintas etapas con las siguientes denominaciones:

- Asistencia pública.
- Beneficencia pública
- Hospital mixto de Andahuaylas
- Hospital de apoyo número 2
- Hospital Sub Regional Chanca de Andahuaylas
- Hospital Amigo de la Madre y el Niño

2.4.2. Funciones

Las funciones generales del Hospital Sub Regional de Andahuaylas son los siguientes:

- a) Conseguir la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y plena accesibilidad.
- b) Defender la vida y proteger la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural.
- c) Alcanzar la prevención y disminución de los riesgos y daños a la salud.
- d) Apoyar la formación y especialización de los recursos humanos, asignando el campo clínico y el personal para la docencia e investigación, a cargo de las universidades e instituciones educativas, según los convenios respectivos.
- e) Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el logro de la misión y sus objetivos en cumplimiento a las normas vigentes.

- f) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar. Mejoramiento colectivo de la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de salud, practicando la ética profesional.

2.4.3. Funciones del servicio de medicina

- a) Brindar atención médica general referente al tratamiento de los pacientes y derivar a la especialidad correspondiente.
- b) Promover la salud, prevenir riesgos y daños, proteger y recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en la atención medica Integral.
- c) Ejecutar las normas y procedimientos técnicos y elaborar y mantener actualizados guías clínicos de atención al paciente.
- d) Realizar y desarrollar la docencia e investigación en servicio de la especialidad.
- e) Cumplir con las normas de bioseguridad y eliminación adecuada de residuos sólidos.
- f) Realizar de acuerdo a las normas la atención al paciente para el cumplimiento de los objetivos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- g) Efectuar el llenado adecuado de la historia clínica, formato único de atención y otras documentaciones de atención al paciente; de acuerdo a las normas técnicas vigentes

2.4.4. Misión

“Somos un hospital general que brinda servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de salud para la población usuaria de la región Apurímac con eficacia, eficiencia y calidad, con recursos humanos competentes y con equipos modernos en áreas críticas”.

2.4.5. Visión

“Ser al 2022, un hospital docente y de referencia que brinda servicios de salud integral de calidad con profesionales altamente especializados y comprometidos, en una infraestructura moderna y con equipos de última generación, debidamente acreditado, reconocidos por la población como Hospital modelo en la Región de Apurímac”.

2.4.6. Principios y valores:

- Respeto
- Integridad
- Responsabilidad
- Identidad
- Solidaridad

2.4.7. Organigrama

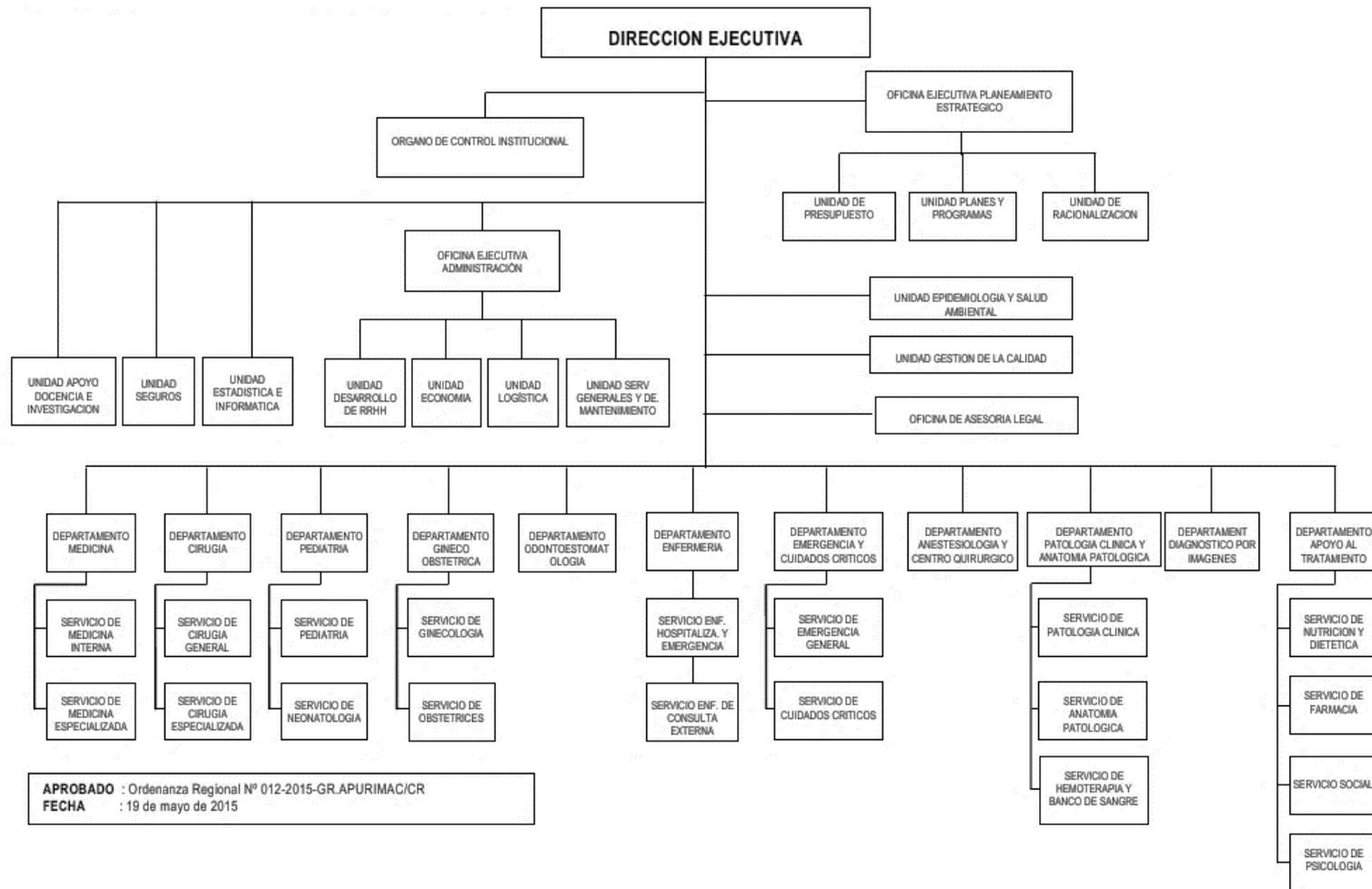


Figura 1. Organigrama del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

Fuente: Manual de Organización y Funciones

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La infraestructura se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- b) El manejo de materiales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- c) El sistema de información se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- d) Los recursos humanos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

3.2. Variables

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) afirman “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Las variables son elementos o factores que pueden ser clasificados en una o más categorías. Es posible medirlas o cuantificarlas, según sus propiedades o características.

Una variable presenta un grado de abstracción que impide utilizarla como tal en la investigación, por lo tanto, hay que operacionalizarla (Palella & Martins, 2012, p.67).

Variable 01: Capacidad de respuesta.

Setó, (2004) define: “La capacidad de respuesta es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 22).

Dimensiones

- Infraestructura
- Manejo de materiales
- Sistema de información
- Recursos humanos

Variable 02: Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios es la clave para conservarlos. Es más probable que aquellos plenamente satisfechos sean leales a la empresa o que incluso se conviertan en promotores activos de la misma y sus productos. También es menos probable que exploren otras alternativas de proveedores y son menos sensibles a los precios y, por tanto, es poco factible que se vayan con la competencia.

Dimensiones

- Confianza
- Expectativa
- Seguridad
- Respeto

3.3. Operacionalización de variables

TÍTULO: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE: 1 Capacidad de respuesta	"Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable" MINSA (2011).	Es la transmisión del deseo de ayudar al usuario de la mejor forma posible y sin pérdida de tiempo a través servicio de medicina	- Infraestructura	- Consultorios
			- Manejo de materiales	- Instrumentos quirúrgicos
			- Sistemas de información	- Uso de formatos - comunicación
			- Recursos humanos	- Profesional médico - Personal de apoyo
VARIABLE: 2 Satisfacción del usuario	Una buena satisfacción de las necesidades depende de la calidad percibida de un producto o servicio, además de otros atributos más tangibles (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012, p.107).	La satisfacción al usuario es conocer sus necesidades y deseos y luego complacer.	- Confianza	- Relaciones personales
			- Expectativa	- Tiempo de atención - Solución de problema
			- Seguridad	- Higiene
			- Respeto	- Trato amable - Confidencialidad

Fuente: Autoría propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo, pues utiliza herramientas estadísticas y analizan datos numéricos sobre las variables, por otro lado, usa recolección de datos para probar hipótesis, pues con el enfoque cuantitativo se pretende explicar o predecir los fenómenos investigados buscando la relación entre las variables de estudio.

Hernández et al. (2014) definen “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

3.4.2.1. Investigación básica

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. “Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco & Paredes, 2005, p. 43).

En la investigación básica cuyos resultados no resuelven un problema de inmediato ni ayudan a resolverlo. Sirven como una base a otras investigaciones, algunos la refieren como aquella que no tiene compromisos ni objetivos utilitarios.

3.4.3. Diseño de investigación

3.4.3.1. No experimental

“Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados,

pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas” (Bernal, 2010, p. 122).

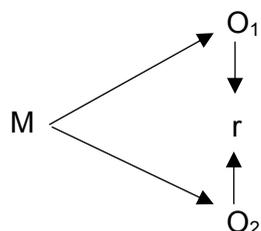
El estudio de investigación es de diseño no experimental porque no se utiliza asignación de grupos de experimento, no existe manipulación de variables ni control sobre ellos, solamente generan teorías descriptivas.

3.4.3.2. Descriptiva correlacional

Hernández et al. (2014) “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sean en términos correlacionales, o en función de la relación causa y efecto” (p. 155).

En la presente investigación se realizó el estudio de la relación entre dos variables, capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos, la recolección de la información se dio en un solo momento del año 2019.

Tenemos el esquema del diseño correlacional de la investigación, considerado de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.4.3.3. Retrospectiva transversal

Hernández et al. (2014) manifiestan: “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

La presente investigación es retrospectiva porque estudia un momento determinado, asimismo las mediciones son hechas en una sola ocasión, en este caso es la determinación de la relación entre las variables con los datos existentes del mes de febrero del año 2019.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según (Jany, 1994, citado en Bernal, 2010, p.160) define la población “Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, donde la población estuvo constituida por 407 usuarios externos quienes acudieron al servicio de medicina en el mes de marzo del año 2019.

3.5.2. Muestra

Bernal (2010) afirma: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables del objeto de estudio” (p.161).

Se utilizó el método muestreo aleatorio simple en el cual todos los elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección que cualquier otro. Así como indica:

Levine, Krehbiel, & Berenson (2012) afirman: “El muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo aleatorio más básica y conforma la base de todas las técnicas de muestreo aleatorio” (p.221).

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza del 95% = 1.96

p = Probabilidad de éxito del 50% = 0.50

q = Probabilidad de fracaso del 50% = 0.50

e = Error probabilístico del 5% = 0,05

Por tanto, la fórmula es de la siguiente manera:

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

Donde:

p = 0.5

q = (1-p) = 0.5

e = 0.05

N = 407

Z = 1.96

Remplazando y resolviendo para hallar la muestra

$$n = \frac{407 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(407 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 198

De la población que es un total de 407 usuarios se determinó como muestra a 198 usuarios externos, utilizando la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple; de los cuales se realizó la aplicación de la encuesta a los 198 usuarios externos quienes acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

3.5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.3.1. Técnicas.

Para recabar datos de fuentes primarias se utilizó la encuesta con el objetivo de recabar información de la muestra seleccionada de la población de los usuarios externos que acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Bernal (2010) refiere: “La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

Las encuestas son los medios más importantes para conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios recibidos. Las encuestas más utilizadas en los hospitales es sobre la satisfacción que ayudan a detectar las deficiencias de la atención (comunicación, información y orientación) prestada a los pacientes, así como en los países desarrollados sirve como una herramienta esencial para recolectar la percepción de los usuarios.

3.5.4. Instrumentos

Instrumento que se utilizó en el estudio de investigación es el cuestionario compuesto de 12 preguntas para la primera variable y 12 preguntas para la segunda variable, siendo un total de 24 preguntas de las dos variables.

3.5.5. Métodos de análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas para analizar la información obtenida de la investigación:

3.5.5.1. Análisis de datos

Para el análisis de datos de los resultados en el presente estudio de investigación se manejó la estadística descriptiva e inferencial, los cuales

facilitan organizar, mostrar y describir datos, asimismo analizar y estudiar para luego interpretar los resultados.

Los instrumentos han sido validados por juez experto en la materia, por lo tanto, mediante la evaluación de la redacción y el contenido del instrumento de recojo de datos emitió su opinión.

3.5.5.2. SPSS V23 (Statistical Product and Service Solutions)

Ofrece un rápido entorno de modelación estadístico visual, que va desde lo más simple hasta lo más complejo, para crear modelos de manera interactiva y realizar cambios, utilizando técnicas analíticas probadas y acreditadas. Permite sacar el máximo provecho a los datos, por medio de una completa gama de herramientas estadísticas. Asimismo, ofrece un abanico de posibilidades para llevar a cabo todo el proceso analítico, proporcionándole las respuestas que las hojas de cálculo y las bases de datos no le pueden facilitar. Además, proporciona la información que se necesita para tomar las decisiones más acertadas, usando potentes estadísticos, entendiendo y presentando los resultados con otras personas por medio de diferentes métodos, incluyendo la publicación de datos en la web.

Se trata de un producto modular perfectamente integrado, indicado para todas las etapas del proceso analítico: Planificación recogida de datos, acceso y tratamiento de los mismos, y presentación de los resultados. Constituye el software ideal para resolver los problemas que surgen diariamente en las empresas y organismos oficiales recurriendo al análisis estadístico (Nel, 2014, p.15).

3.5.5.3. Alfa de Cronbach

Coefficiente de medida de consistencia interna de un test o de una prueba. Es un índice de fiabilidad relativa referido al auto consistencia o constancia de una prueba como instrumento de medida. Es la fiabilidad en sentido estricto.

La consistencia interna es un índice tanto de la homogeneidad de los ítems cuanto de su calidad técnica. Se basa en las correlaciones entre diversas partes del test, bien entre dos mitades del test se comportan como-subtest paralelos, o si los ítems del test son paralelos unos a otros.

3.5.5.4. Coeficiente de rho de Spearman

En la presente investigación se utilizó como herramienta estadística para probar la correlación el coeficiente de rho de Spearman.

Tabla 3

Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015)

El coeficiente de rho de Spearman, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández et al., 2014, p.322)

3.5.6. Distribución de frecuencias y representaciones gráficas

Según Mason y Lind (1997) (como se citó en (Bernal, 2010) “La distribución de frecuencias es el agrupamiento de datos en categorías que muestran el número de observaciones de cada categoría” (p.24). es decir, una distribución de frecuencias indica el número de veces que ocurre cada valor o dato en una tabla de resultados de un trabajo de campo.

- a) Histogramas. Son medios gráficos para representación de la distribución de frecuencias.
- b) Polígonos de frecuencia. Al igual al histograma, son graficas que permiten obtener una imagen rápida de las principales características de los datos de una distribución de frecuencias.
- c) Gráfica de barras. Son formas distintas de representar los datos de una investigación.

3.5.7. Pruebas estadísticas

“Análisis de regresión y correlación, permite desarrollar un modelo para predecir los valores de una variable numérica con base en los valores de una o más variables diferentes” (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2012, p.410).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Coeficiente de alfa de Cronbach

Es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert. Asimismo, mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta).

Finalmente, es importante mencionar que puede ocurrir que un instrumento tenga distintos alfa de Cronbach. Por lo regular, esto significa que él está midiendo una variable compleja, multidimensional y entonces se ha establecido un alfa para cada dimensión. No obstante, aun en estos casos, puede obtenerse un alfa única para toda la variable. (Palella & Martins, 2012, pp. 168-169)

Tabla 4

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media*
0,21-0,40	Baja*
0-0,20	Muy baja*

* Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea mayor o igual a 0,61.

Fuente: (Palella & Martins, 2012, p. 169).

Se tiene los siguientes resultados de alfa de Cronbach posterior al ingreso de datos en el software SPSS – v23.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la capacidad de respuesta

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	12

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 4, se observa que el valor alfa de Cronbach de la variable 1 es de ,866 que representa una alta confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	12

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 4, se observa que el valor alfa de Cronbach de la variable 2 es de ,711 que representa una alta confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	24

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 4, se observa que el valor alfa de Cronbach de la variable 1 y 2 es de ,831 que representa una alta confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas.

4.1.2. Datos generales de los encuestados

Tabla 8

Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	122	61,6	61,6	61,6
	Masculino	76	38,4	38,4	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

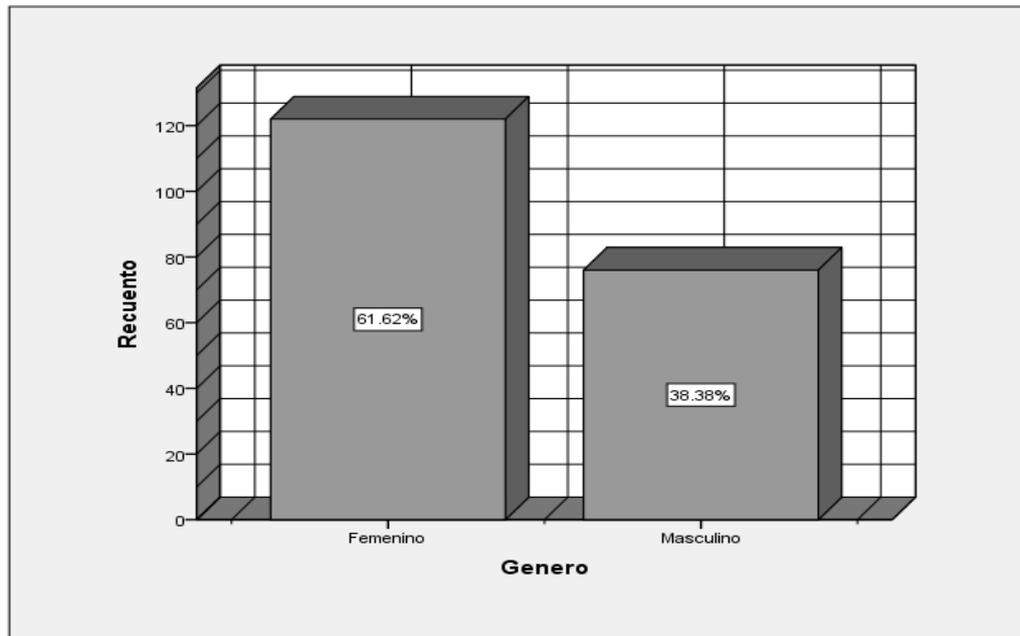


Figura 2. Género de los usuarios externos que acuden al servicio de medicina.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 8 y figura 2, se observa el resultado por género de los usuarios encuestados, quiere decir que de los 198 usuarios encuestados el 61.62% que representa a 122 son mujeres quienes acuden al servicio de medicina y el 38.38% que representa a 76 son varones quienes también acuden a dicho servicio.

En conclusión, se muestra claramente que la mayor cantidad de usuarios que acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas son de género femenino.

Tabla 9

Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	52	26,3	26,3	26,3
	De 26 a 35 años	52	26,3	26,3	52,5
	De 36 a 45 años	37	18,7	18,7	71,2
	De 46 a más	57	28,8	28,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

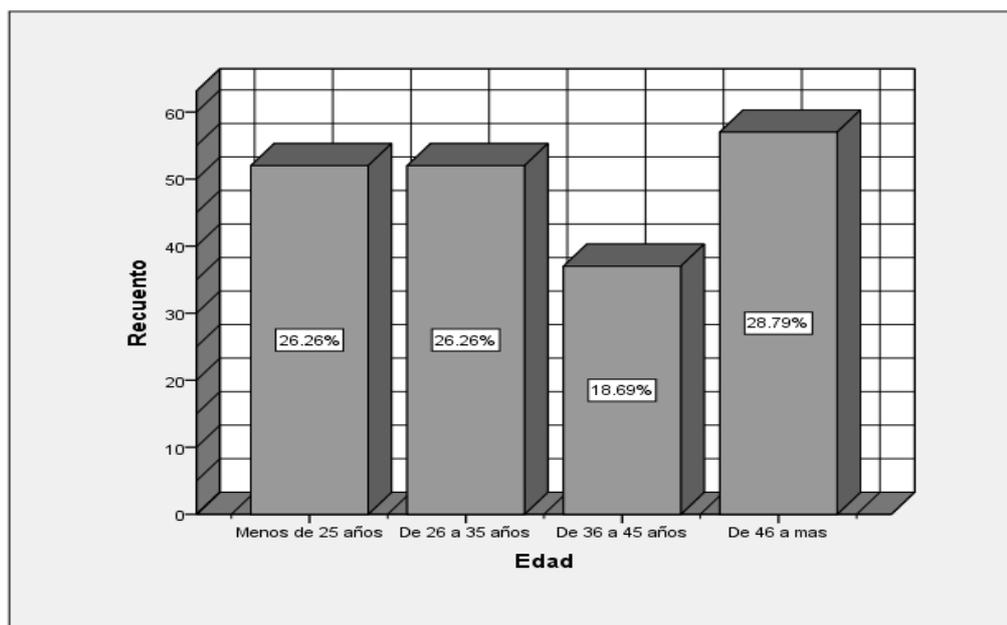


Figura 3. Edad de los usuarios externos que acuden al servicio de medicina.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 9 y figura 3, se observa el resultado de los usuarios encuestados por edad, de los 198 usuarios el 26.26% que representa a 52 usuarios son (menos de 25 años), el 26.26% que también representa a 52 usuarios son de (25 años a 35 años), el 18.69% que representa a 37 usuarios es de (36 a 45 años) y otro de 28.79% que representa a 57 usuarios de (46 años a más).

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios que acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas son de 46 años a más.

Tabla 10

Nivel de estudio alcanzado de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	66	33.3	33.3	33.3
	Secundaria	92	46.5	46.5	79.8
	Instituto tecnológico	18	9.1	9.1	88.9
	Universidad	22	11.1	11.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

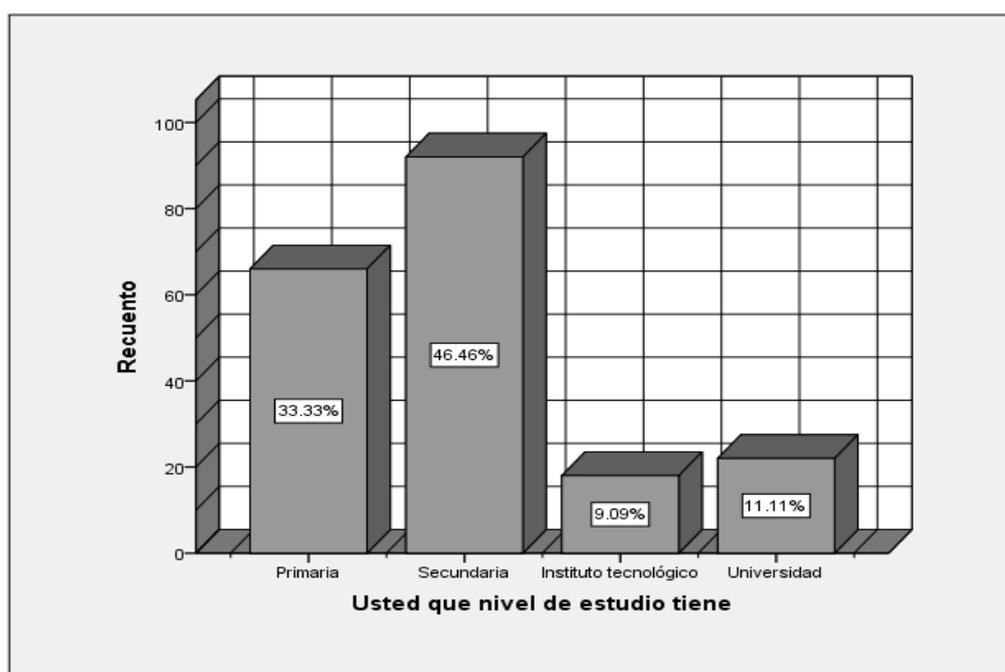


Figura 4. Nivel de estudio alcanzado de los usuarios.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 10 y figura 4, se observa el resultado de los usuarios encuestados sobre el nivel de estudio alcanzado, de los 198 usuarios encuestados 66 usuarios que representa el 33.33% alcanzaron nivel de estudio primaria, 92 usuario que representa a 46.46% alcanzaron nivel de estudio secundario, 18 usuarios que representa el 9.09% alcanzaron nivel de estudio tecnológico y 22 usuarios que representa el 11.11% alcanzaron nivel de estudio universitario. En conclusión, la mayoría de los usuarios que acuden al servicio de medicina alcanzaron nivel de estudio secundario.

Tabla 11

Los consultorios para la atención

Válido		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
			Porcentaje válido		
	Totalmente en desacuerdo	83	41.9	41.9	41.9
	En desacuerdo	90	45.5	45.5	87.4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	20	10.1	10.1	97.5
	De acuerdo	3	1.5	1.5	99.0
	Totalmente de acuerdo	2	1.0	1.0	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

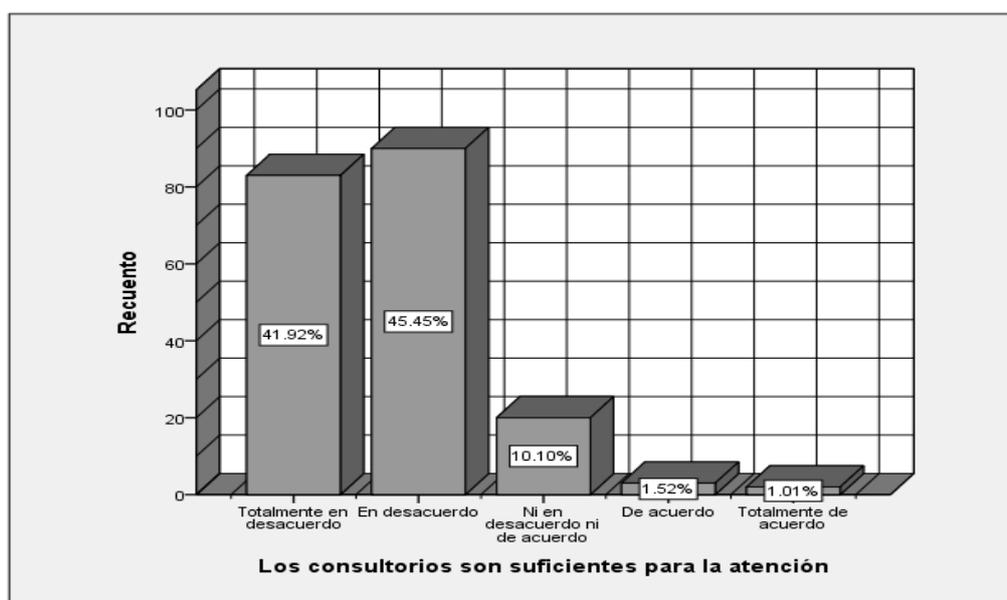


Figura 5. Los consultorios para la atención de los usuarios.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 11 y la figura 5, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿los consultorios son suficientes para la atención? Donde 83 usuarios que representa el 41.92% respondieron totalmente en desacuerdo, 90 usuarios que representa el 45.45% en desacuerdo, 20 usuarios que representa el 10.10% ni en desacuerdo ni de acuerdo, 3 usuarios que representa el 1.52% de acuerdo y 2 usuarios que representa el 1.01% totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios indicaron que los consultorios en el servicio de medicina no son suficientes para la atención de los usuarios.

Tabla 12

Comodidad de los consultorios para la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total mente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
En desacuerdo	95	48.0	48.0	89.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	6.6	6.6	96.0
De acuerdo	6	3.0	3.0	99.0
Totalmente de acuerdo	2	1.0	1.0	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

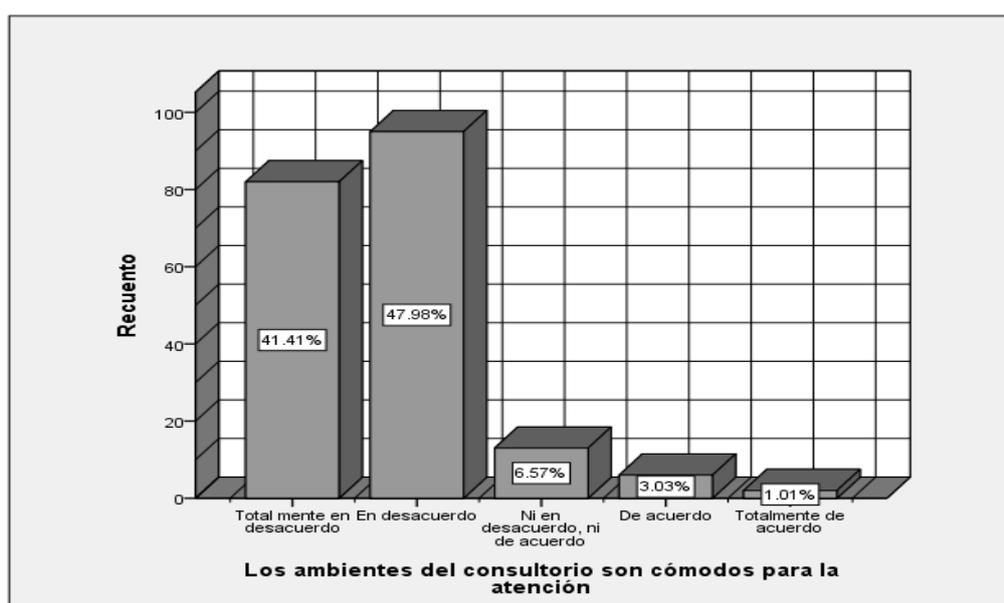


Figura 6. Comodidad de los consultorios para la atención.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 12 y la figura 6, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿los ambientes del consultorio son cómodos para la atención? Donde 95 usuarios que representa el 47.98% respondieron en desacuerdo, y 2 usuarios que representa el 1.01% respondieron totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados quienes acuden al servicio de medicina indicaron que los ambientes no son cómodos para la atención de los pacientes.

Tabla 13

Instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.0	1.0	1.0
	En desacuerdo	51	25.8	25.8	26.8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	26	13.1	13.1	39.9
	De acuerdo	105	53.0	53.0	92.9
	Totalmente de acuerdo	14	7.1	7.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

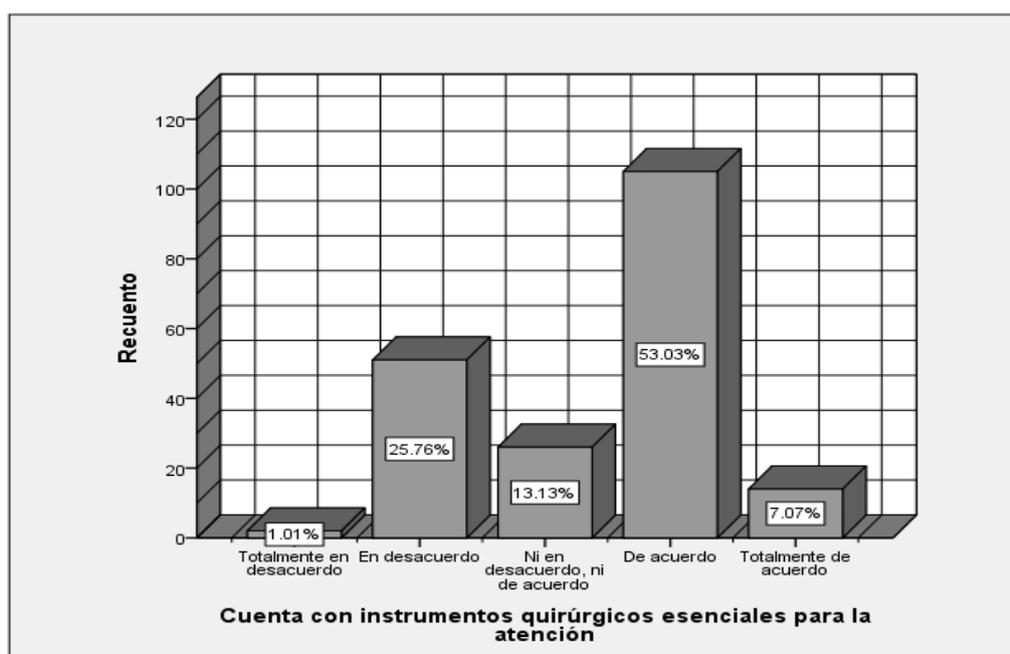


Figura 7. Instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 13 y figura 7, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿si los consultorios cuentan con instrumentos quirúrgicos esenciales? Donde 105 usuarios que representa el 53.03% del total de los encuestados afirman de acuerdo y 2 usuarios que representan el 1.01% totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados indicaron que el servicio de medicina cuenta con los instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención de los pacientes.

Tabla 14

Facilidad de las atenciones con los instrumentos quirúrgicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.0	1.0	1.0
	En desacuerdo	51	25.8	25.8	26.8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	33	16.7	16.7	43.4
	De acuerdo	96	48.5	48.5	91.9
	Totalmente de acuerdo	16	8.1	8.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

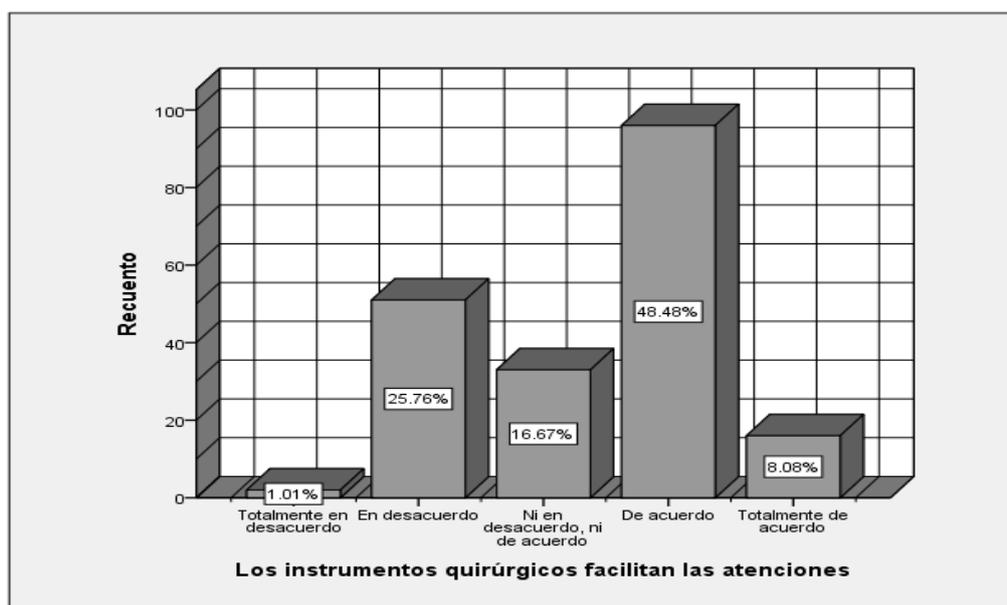


Figura 8. Facilidad de las atenciones con los instrumentos quirúrgicos.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 14 y figura 8, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los instrumentos quirúrgicos facilitan las atenciones? Donde 96 usuarios que representa el 48.48% del total de los usuarios encuestados afirman de acuerdo y 2 usuarios que representa el 1.01% totalmente en desacuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados respondieron que los instrumentos quirúrgicos si facilitan las atenciones de los pacientes que acuden al servicio de medicina.

Tabla 15

Atención en menor tiempo con los formatos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
En desacuerdo	75	37.9	37.9	79.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	8.1	8.1	87.4
De acuerdo	20	10.1	10.1	97.5
Totalmente de acuerdo	5	2.5	2.5	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

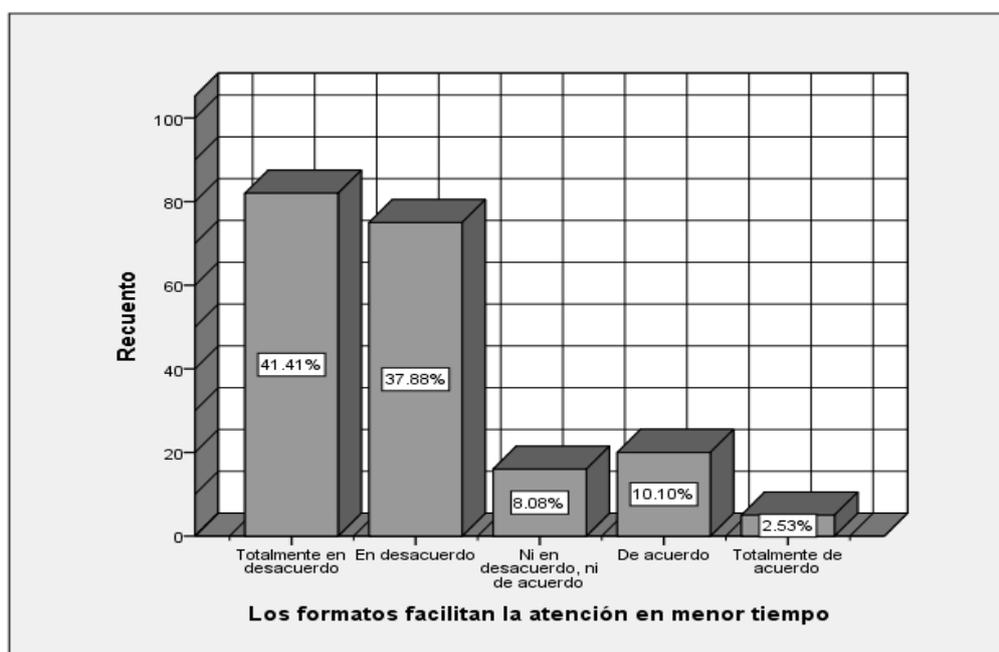


Figura 9. Atención en menor tiempo con los formatos.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 15 y la figura 9, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los formatos facilitan la atención en menor tiempo? Donde 82 usuarios que representa el 41.41% del total de los encuestados afirman totalmente en desacuerdo y 5 usuarios que representa el 2.53% totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados afirman que los formatos utilizados en el servicio de medicina no facilitan la atención de los pacientes en un menor tiempo.

Tabla 16

Los formatos utilizados por el personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	16	8.1	8.1	8.1
En desacuerdo	90	45.5	45.5	53.5
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	9.6	9.6	63.1
De acuerdo	69	34.8	34.8	98.0
Totalmente de acuerdo	4	2.0	2.0	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

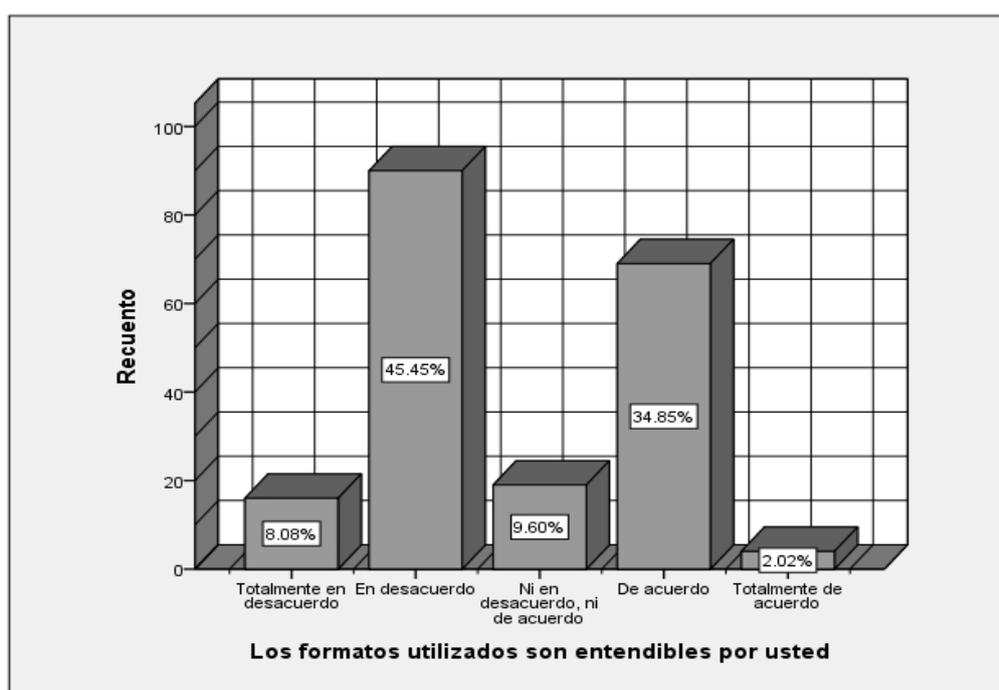


Figura 10. Los formatos utilizados por el personal.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 16 y figura 10, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los formatos utilizados son entendibles por usted? Donde 90 usuarios con mayor puntaje que representa el 45.45% están en desacuerdo y 4 usuarios con menor puntaje que representa el 2.02% están totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios afirman que los formatos utilizados no son entendibles por los pacientes en dicho servicio.

Tabla 17

Comunicación del médico al paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	7.6	7.6	7.6
	En desacuerdo	68	34.3	34.3	41.9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	43	21.7	21.7	63.6
	De acuerdo	68	34.3	34.3	98.0
	Totalmente de acuerdo	4	2.0	2.0	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

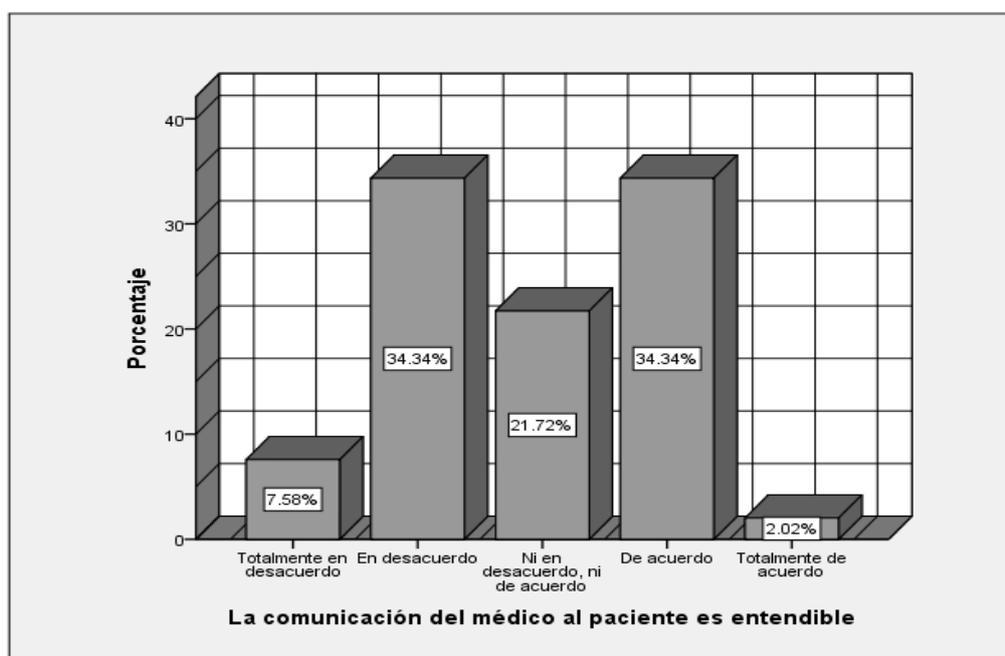


Figura 11. Comunicación del médico al paciente.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 17 y figura 11, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿La comunicación del médico al paciente es entendible? Donde 83 usuarios que representa el 41.92% respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, 43 usuarios que representa 21.72% respondieron ni en desacuerdo ni de acuerdo y 72 usuarios que representa 36.36% respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo. Quiere decir, que la comunicación del médico al paciente no es entendible en el servicio de medicina.

Tabla 18

Comunicación del médico y el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
En desacuerdo	79	39.9	39.9	81.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	7.6	7.6	88.9
De acuerdo	19	9.6	9.6	98.5
Totalmente de acuerdo	3	1.5	1.5	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

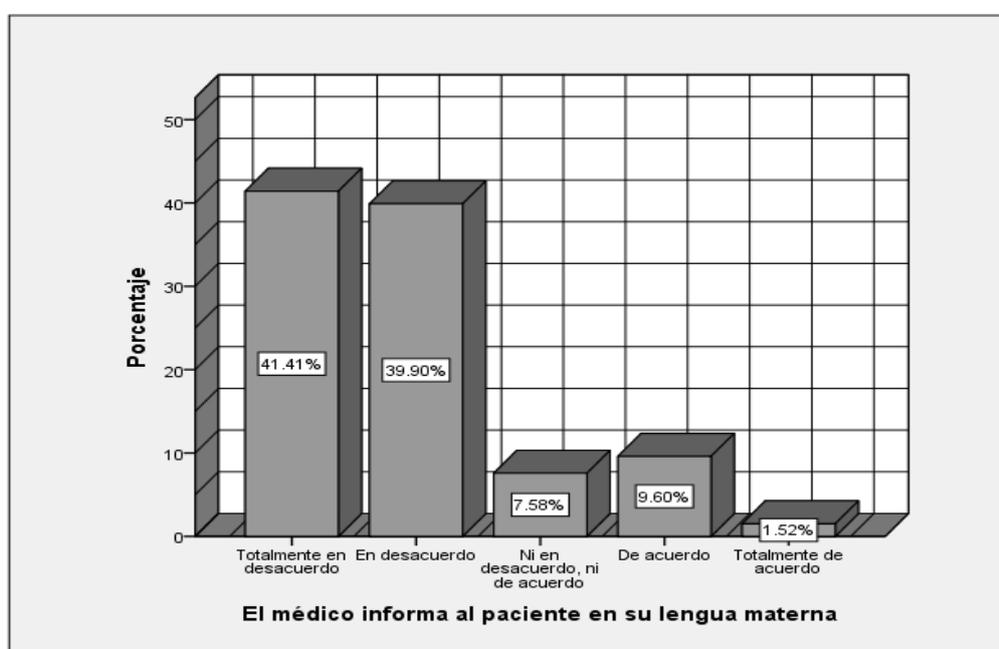


Figura 12. Comunicación del médico y el usuario.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 18 y la figura 12, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El médico informa al paciente en su lengua materna? Donde 82 usuarios que representa el 41.41% del total de los encuestados afirman totalmente en desacuerdo y 3 usuarios que representa el 1.52% totalmente de acuerdo. En conclusión, los usuarios encuestados en su mayor cantidad indicaron que los médicos no comunican a los pacientes en su lengua materna en el servicio de medicina.

Tabla 19

Cantidad de profesional médico que trabaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	81	40.9	40.9	40.9
En desacuerdo	97	49.0	49.0	89.9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	10.1	10.1	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

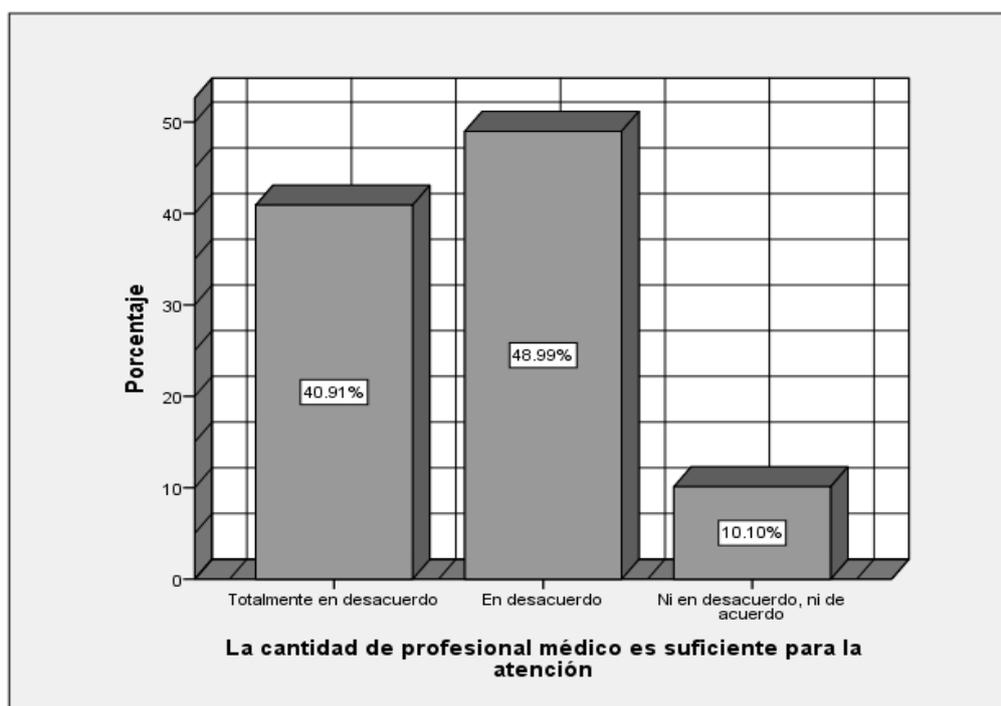


Figura 13. Cantidad de profesional médico que trabaja.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 19 y la figura 13, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿La cantidad de profesional médico es suficiente para la atención? Donde 97 usuarios que representa el 48.99% del total de los encuestados afirman en desacuerdo y 20 usuarios que representa el 10.10% ni en desacuerdo, ni de acuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que la cantidad del profesional médico no es suficiente para la atención de los pacientes en el servicio de medicina.

Tabla 20

Horario de atención del profesional médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
	En desacuerdo	95	48.0	48.0	89.4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	21	10.6	10.6	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

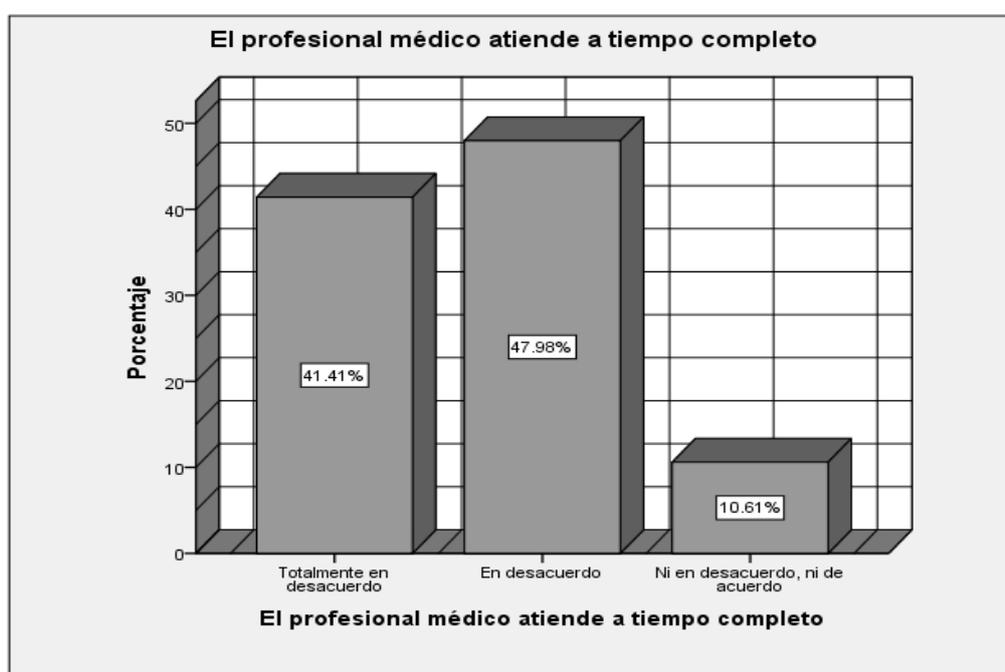


Figura 14. Horario de atención del profesional médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 20 y figura 14, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre el horario de atención de los médicos, donde 82 usuarios que representa el 41.41% respondieron en desacuerdo, 95 usuarios que representa el 47.98% con mayor puntaje respondieron en desacuerdo y 21 usuarios que representa el 10.61% con menor puntaje respondieron ni en desacuerdo, ni de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que el personal médico no atiende a tiempo completo en el servicio de medicina.

Tabla 21

Personal de apoyo en el consultorio de medicina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
En desacuerdo	95	48.0	48.0	89.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	21	10.6	10.6	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

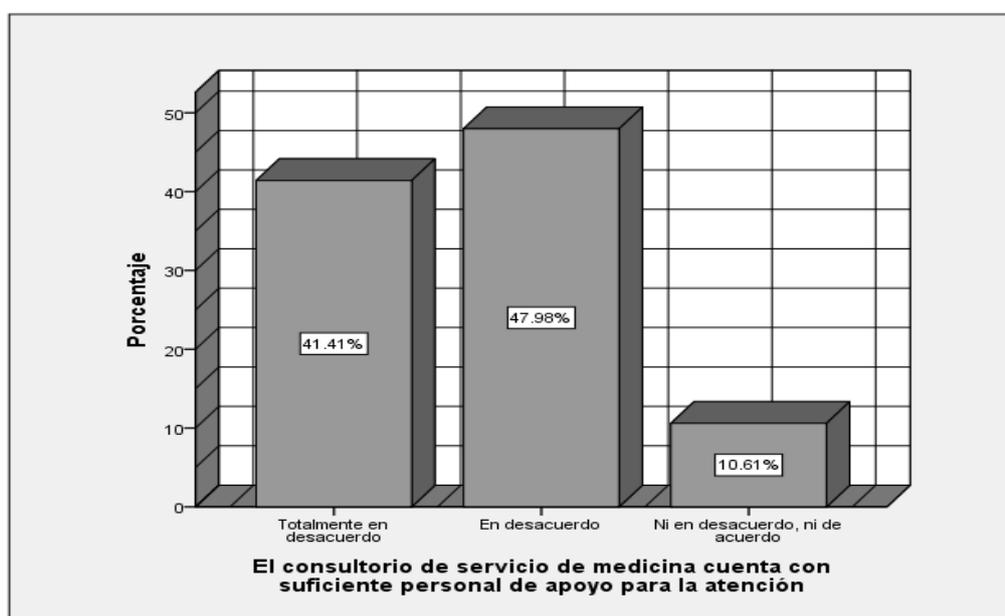


Figura 15. Personal de apoyo en el consultorio de medicina.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 21 y la figura 15, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El consultorio de medicina cuenta con suficiente personal de apoyo para la atención? Donde 82 usuarios que representa el 41.41% respondieron totalmente en desacuerdo, 95 usuarios que representa el 47.98% respondieron en desacuerdo y 21 usuarios que representa el 10.61% ni en desacuerdo ni de acuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados afirman que el servicio de medicina no cuenta con suficiente personal de apoyo para la atención de los pacientes.

Tabla 22

Orientación al paciente por el personal de apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	84	42.4	42.4	42.4
En desacuerdo	98	49.5	49.5	91.9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	8.1	8.1	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

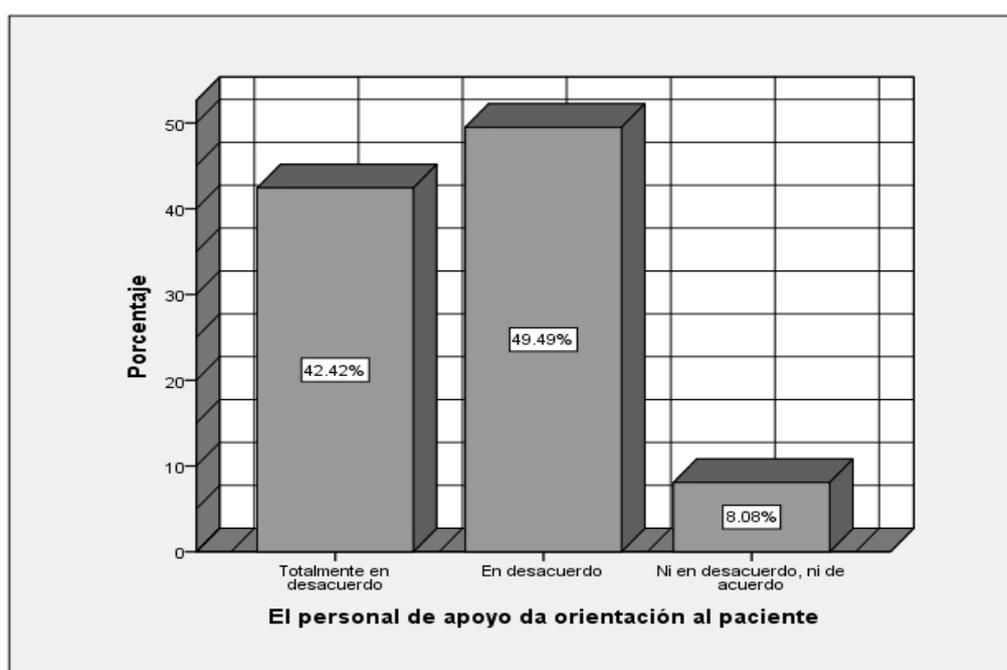


Figura 16. Orientación al paciente por el personal de apoyo.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 22 y figura 16, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El personal de apoyo da orientación al paciente? Donde 98 usuarios que representa el 49.49% respondieron con mayor puntaje en desacuerdo y 16 usuarios que representa el 8.08% respondieron con menor puntaje ni en desacuerdo, ni de acuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados respondieron que el personal de apoyo no da orientación entendible a los pacientes que acuden al servicio de medicina.

Tabla 23

Comunicación del médico y familiares del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	5.1	5.1	5.1
	En desacuerdo	71	35.9	35.9	40.9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23	11.6	11.6	52.5
	De acuerdo	91	46.0	46.0	98.5
	Totalmente de acuerdo	3	1.5	1.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

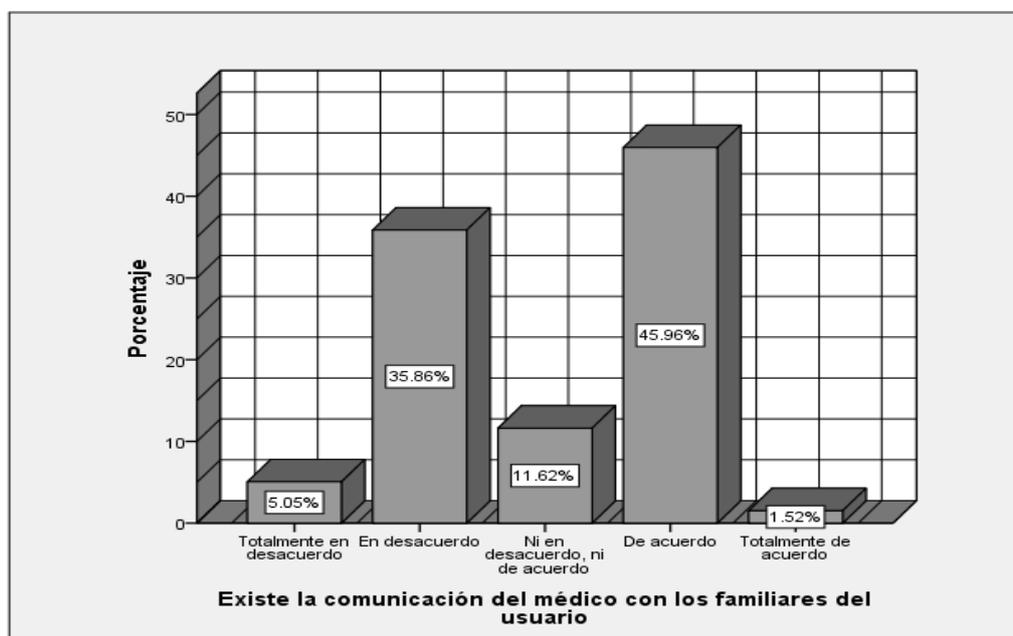


Figura 17. Comunicación del médico y familiares del usuario.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 23 y figura 17, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Existe la comunicación del médico con los familiares del usuario? Donde 91 usuarios que representa el 45.96% del total de los encuestados afirman de acuerdo y 10 usuarios que representa el 5.05% totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados respondieron que si existe la comunicación del médico con los familiares del paciente que acude al servicio de medicina.

Tabla 24

Expresión del paciente sobre su malestar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
	En desacuerdo	38	19.2	19.2	22.2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	11	5.6	5.6	27.8
	De acuerdo	143	72.2	72.2	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

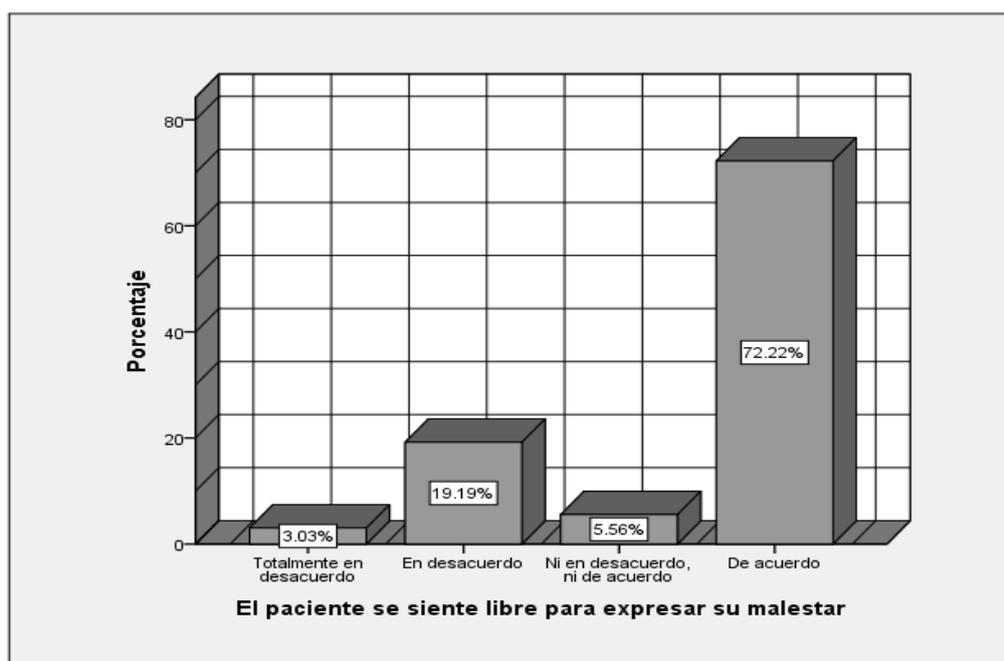


Figura 18. Expresión del paciente sobre su malestar.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 24 figura 18 se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El paciente se siente libre para expresar su malestar? Donde 143 usuarios que representa el 72.22% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 6 usuarios que representa el 3.03% con menor puntaje respondieron totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que los pacientes que acuden al servicio de medicina si se sienten libres para expresar su estado de salud.

Tabla 25

La atención y las citas programadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
	En desacuerdo	85	42.9	42.9	84.3
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	12	6.1	6.1	90.4
	De acuerdo	12	6.1	6.1	96.5
	Totalmente de acuerdo	7	3.5	3.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

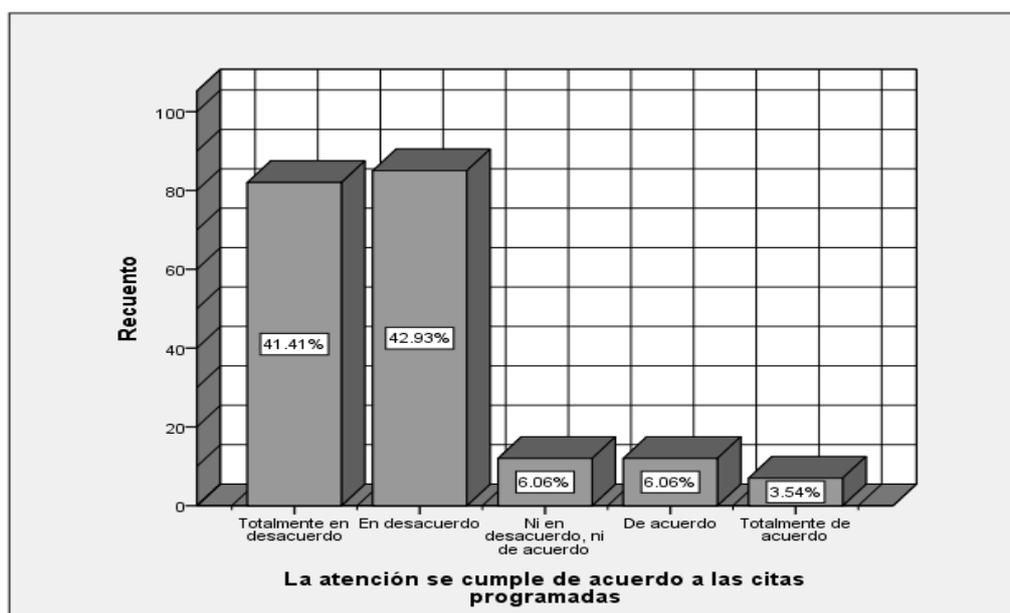


Figura 19. La atención y las citas programadas.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 25 y figura 19, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿La atención se cumple de acuerdo a las citas programadas? Donde 85 usuarios que representa el 42.93% con mayor puntaje respondieron en desacuerdo y 7 usuarios que representa el 3.54% con menor puntaje respondieron totalmente de acuerdo.

Es decir, la mayor cantidad de los usuarios que acuden al servicio de medicina indicaron que las atenciones no se cumplen de acuerdo a las citas programadas.

Tabla 26

Fecha de los resultados de tención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	71	35.9	35.9	35.9
	En desacuerdo	87	43.9	43.9	79.8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	8.1	8.1	87.9
	De acuerdo	18	9.1	9.1	97.0
	Totalmente de acuerdo	6	3.0	3.0	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

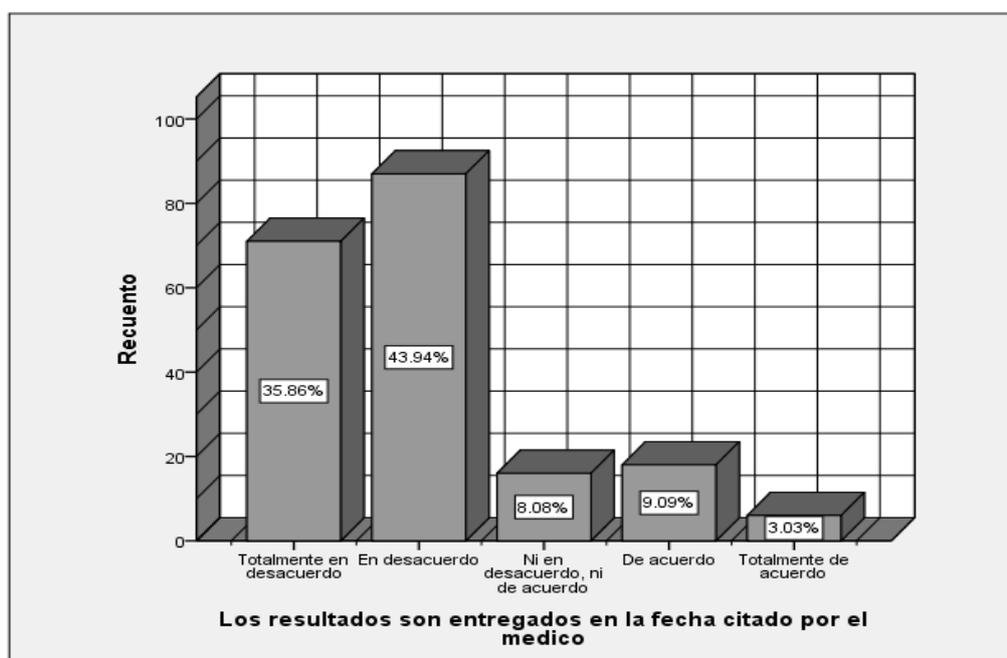


Figura 20. Fecha de los resultados de tención.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 26 y figura 20, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los resultados son entregados en la fecha citado por el medico? Donde 87 usuarios que representa el 43.94% con mayor puntaje respondieron en desacuerdo y 6 usuarios que representa el 3.03% con menor puntaje respondieron totalmente de acuerdo. Es decir, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que los resultados no son entregados en la fecha citada por el médico.

Tabla 27

Disponibilidad de tiempo del médico requerido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	49	24.7	24.7	24.7
En desacuerdo	98	49.5	49.5	74.2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	11.1	11.1	85.4
De acuerdo	23	11.6	11.6	97.0
Totalmente de acuerdo	6	3.0	3.0	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

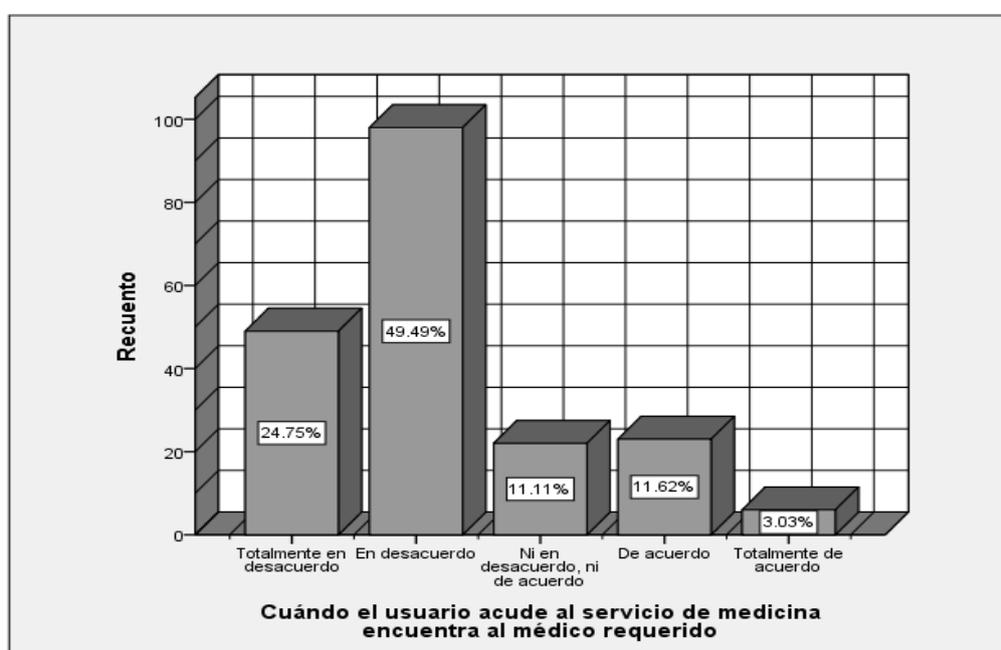


Figura 21. Disponibilidad de tiempo del médico requerido.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 27 y figura 21, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Cuándo el usuario acude al servicio de medicina encuentra al médico requerido? Donde 98 usuarios que representa el 49.49% del total de los encuestados afirman en desacuerdo y 6 usuarios que representa el 3.03% totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que al acudir al servicio de medicina no encuentran al médico requerido para su atención.

Tabla 28

Solución de consultas por el médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	40	20.2	20.2	23.2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	18	9.1	9.1	32.3
De acuerdo	126	63.6	63.6	96.0
Totalmente de acuerdo	8	4.0	4.0	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

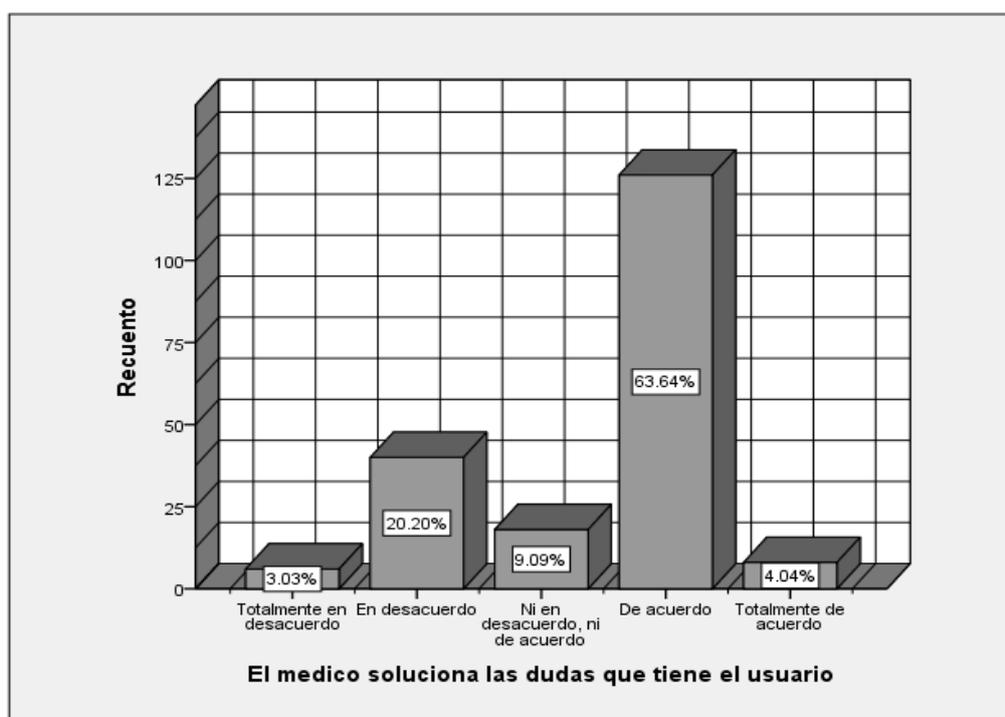


Figura 22. Solución de consultas por el médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 28 y figura 22, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El médico soluciona las dudas que tiene el usuario? Donde 126 usuarios que representa el 63.64% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 6 usuarios que representa el 3.03% con menor puntaje respondieron totalmente en desacuerdo. En conclusión, quiere decir que los médicos del servicio de medicina si solucionan las dudas que tienen los pacientes.

Tabla 29

Los materiales utilizados por el médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	4.5	4.5	4.5
	En desacuerdo	23	11.6	11.6	16.2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	61	30.8	30.8	47.0
	De acuerdo	98	49.5	49.5	96.5
	Totalmente de acuerdo	7	3.5	3.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

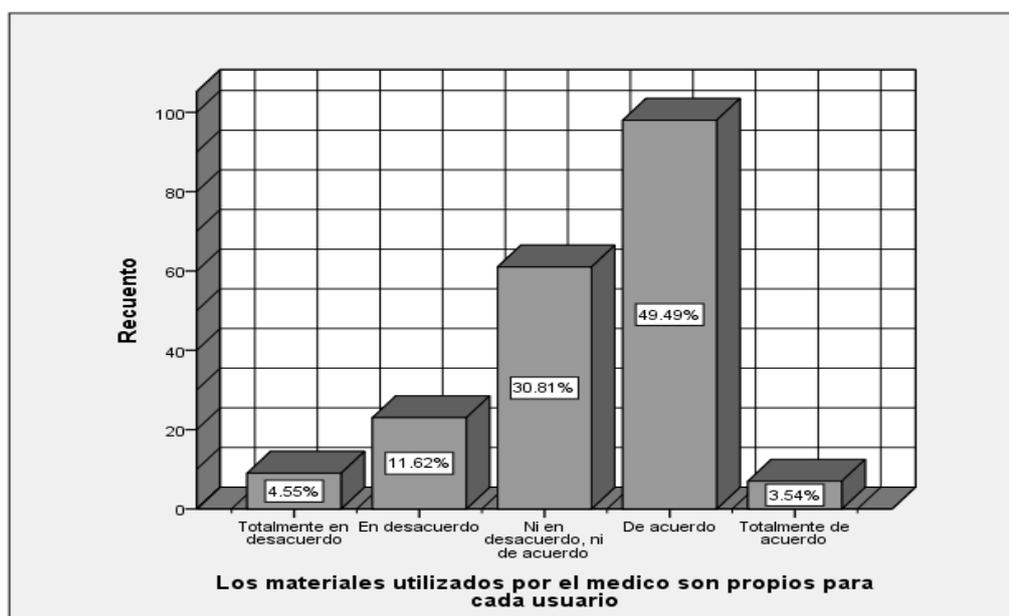


Figura 23. Los materiales utilizados por el médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 29 y la figura 23, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los materiales utilizados por el medico son propios para cada usuario? Donde 98 usuarios que representa el 49.49% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 7 usuarios que representa el 3.54% con menor puntaje respondieron totalmente de acuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indican que los materiales utilizados por el medico son propios para la atención de cada paciente.

Tabla 30

El ambiente del consultorio para la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
En desacuerdo	15	7.6	7.6	9.1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	9	4.5	4.5	13.6
De acuerdo	154	77.8	77.8	91.4
Totalmente de acuerdo	17	8.6	8.6	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

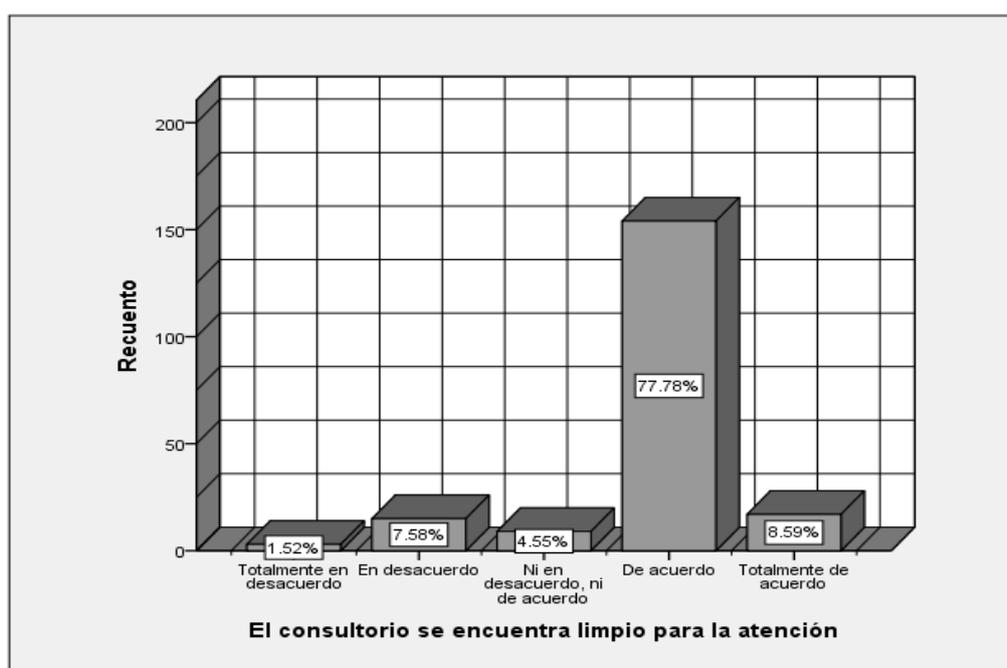


Figura 24. El ambiente del consultorio para la atención.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 30 y figura 24, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El consultorio se encuentra limpio para la atención? Donde 154 usuarios que representa el 77.78% con mayor puntaje respondieron de acuerdo 3 usuarios que representa el 1.52% con menor puntaje respondieron totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indicaron que los consultorios si se encuentran limpio para la atención de los pacientes.

Tabla 31

El trato del profesional médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
	En desacuerdo	27	13.6	13.6	15.2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	26	13.1	13.1	28.3
	De acuerdo	141	71.2	71.2	99.5
	Totalmente de acuerdo	1	.5	.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

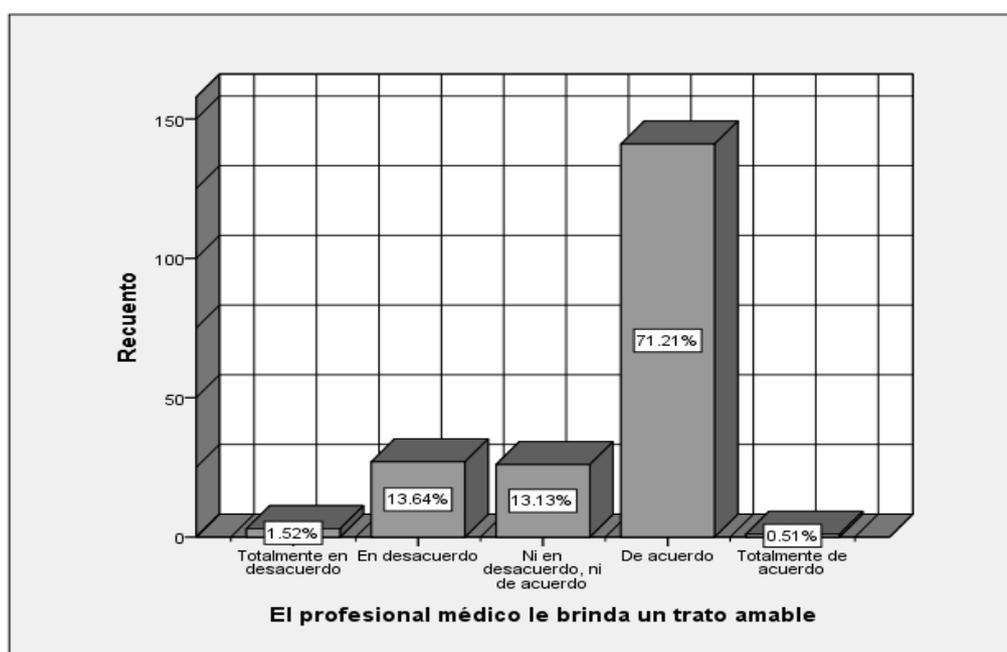


Figura 25. El trato del profesional médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 31 y figura 25, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿El profesional médico le brinda un trato amable? Donde 141 usuarios que representa el 71.21% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 3 usuarios que representa el 1.52% con menor puntaje respondieron totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados indicaron que el profesional médico del servicio de medicina si brinda una atención amable a los pacientes.

Tabla 32

Respeto en la atención por el profesional médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
	En desacuerdo	42	21.2	21.2	24.2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	8.1	8.1	32.3
	De acuerdo	128	64.6	64.6	97.0
	Totalmente de acuerdo	6	3.0	3.0	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

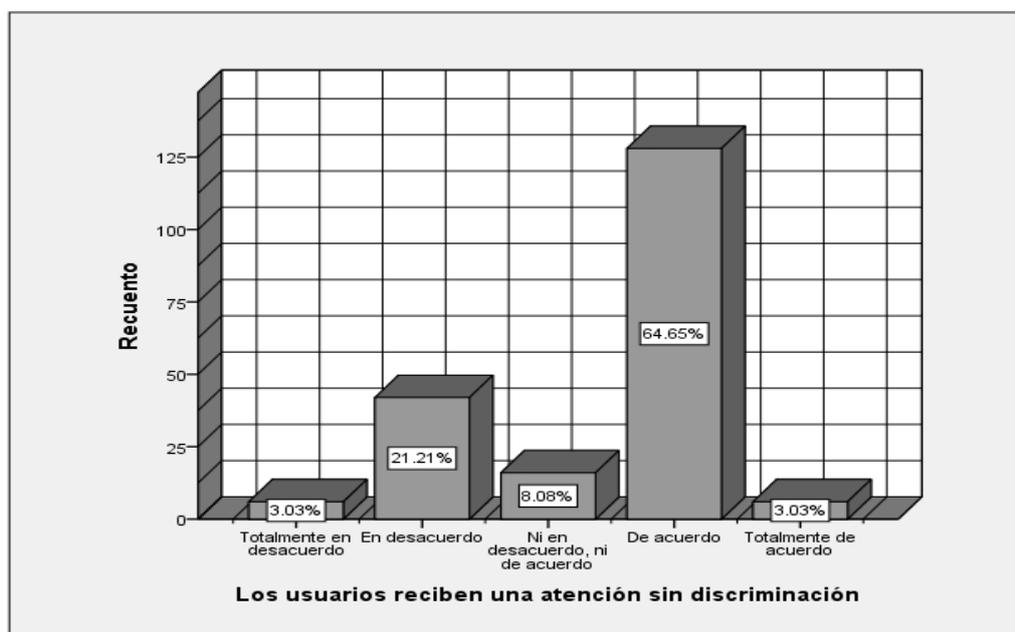


Figura 26. Respeto en la atención por el profesional médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 32 y figura 26, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los usuarios reciben una atención sin discriminación? Se observa que 128 usuarios que representa el 64.65% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 6 usuarios que representa el 3.03% con menor puntaje respondieron totalmente de acuerdo.

En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados indicaron que reciben una atención sin discriminación en el servicio de medicina.

Tabla 33

Las atenciones en ambiente privado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.0	1.0	1.0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	12	6.1	6.1	7.1
	De acuerdo	154	77.8	77.8	84.8
	Totalmente de acuerdo	30	15.2	15.2	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

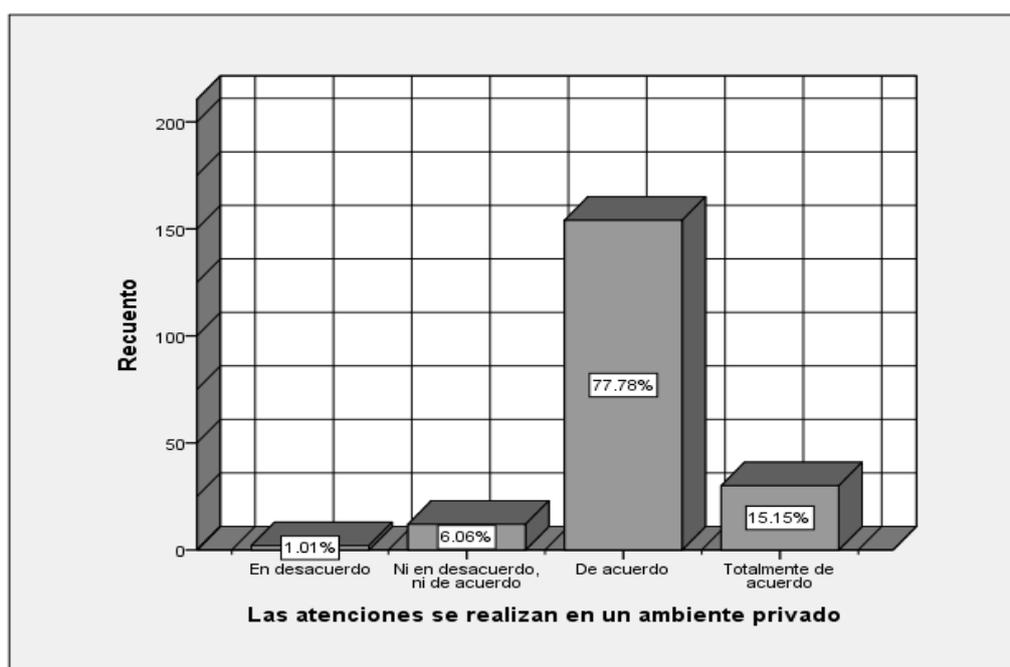


Figura 27. Las atenciones en ambiente privado.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 33 y figura 27, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Las atenciones se realizan en un ambiente privado? Donde 154 usuarios que representa el 77.78% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 2 usuarios que representa 1.01% con menor puntaje respondieron en desacuerdo.

En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados confirmaron que las atenciones en el servicio de medicina se realizan en un ambiente privado.

Tabla 34

La entrega de los resultados obtenidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	10.1	10.1	10.1
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	8	4.0	4.0	14.1
	De acuerdo	167	84.3	84.3	98.5
	Totalmente de acuerdo	3	1.5	1.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

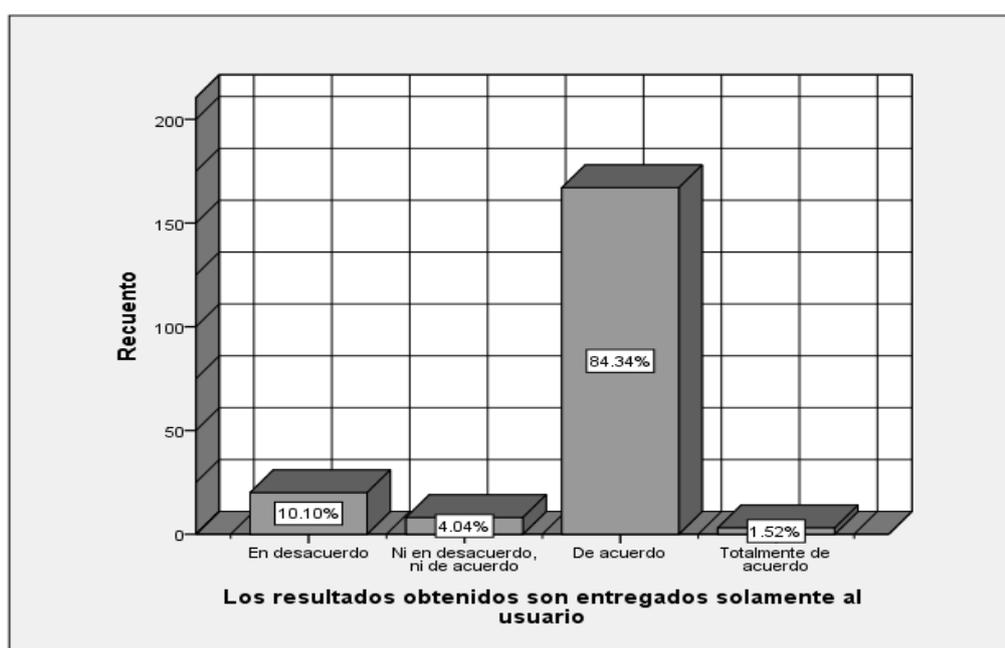


Figura 28. La entrega de los resultados obtenidos.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 34 y figura 28, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la pregunta ¿Los resultados obtenidos son entregados solamente al usuario? Donde 20 usuarios que representa 10.10% respondieron en desacuerdo, 8 usuarios que representa 4.04% respondieron ni en desacuerdo ni de acuerdo, 167 usuarios que representa el 84.34 % respondieron de acuerdo, 3 usuarios que representa el 1.52% respondieron totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios encuestados indicaron que los resultados obtenidos por el medico son entregados personalmente a los interesados.

4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 35

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	178	89.9	89.9	89.9
	En desacuerdo	20	10.1	10.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

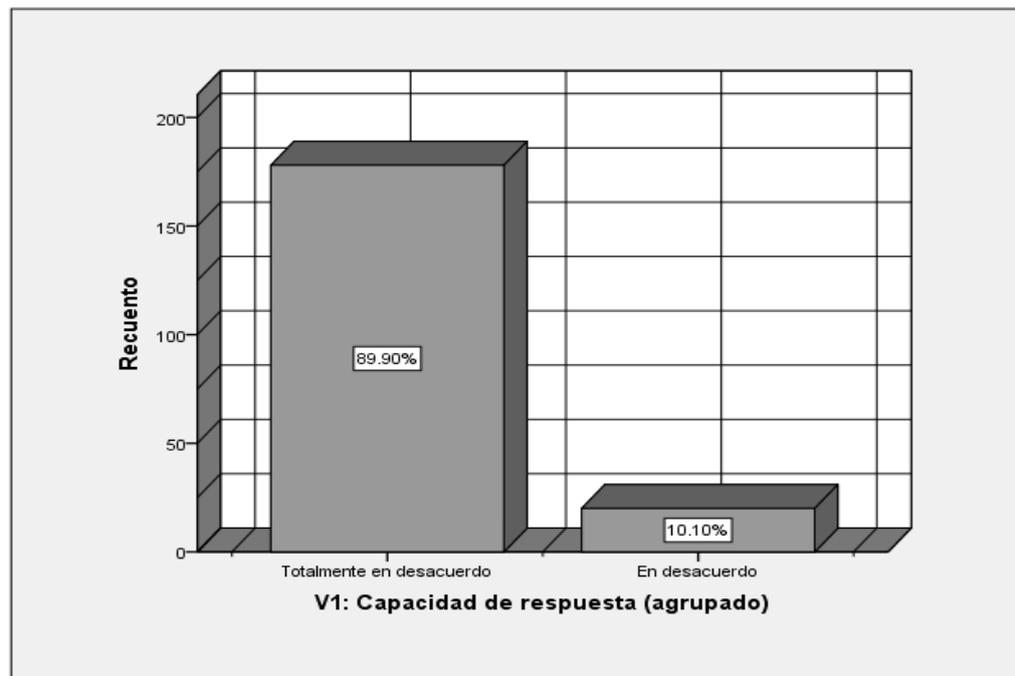


Figura 29. Capacidad de respuesta.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 35 y figura 29, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la capacidad de respuesta del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 178 usuarios que representa el 89.90% respondieron con mayor puntaje totalmente en desacuerdo y 20 usuarios que representa el 10.10% respondieron en desacuerdo. Quiere decir, que la mayor parte de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta en el servicio de medicina.

Tabla 36

Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	82	41.4	41.4	41.4
	En desacuerdo	86	43.4	43.4	84.8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23	11.6	11.6	96.5
	De acuerdo	7	3.5	3.5	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

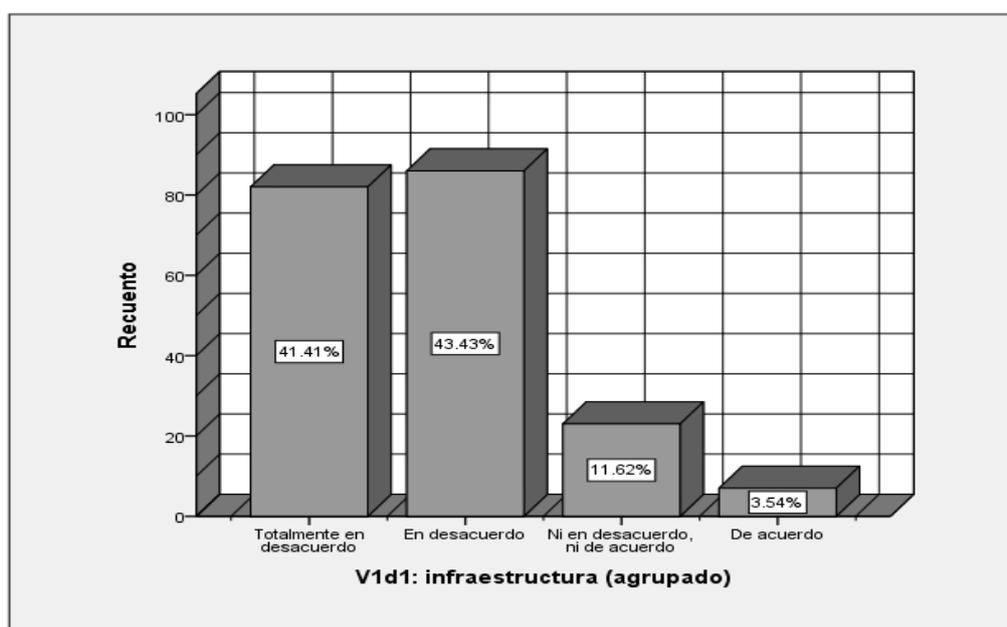


Figura 30. Infraestructura.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 36 y figura 30, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la infraestructura del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 82 usuarios que representa el 41.41% respondieron totalmente en desacuerdo, 86 usuarios que representa 43.43% están en desacuerdo, 23 usuarios que representa el 11.62 ni en desacuerdo ni de acuerdo y 7 usuarios que representa 3.54% de acuerdo.

Es decir, la mayoría de los usuarios están en desacuerdo con la infraestructura del servicio de medicina para la atención de los pacientes.

Tabla 37

Manejo de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.0	1.0	1.0
	En desacuerdo	51	25.8	25.8	26.8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	21	10.6	10.6	37.4
	De acuerdo	98	49.5	49.5	86.9
	Totalmente de acuerdo	26	13.1	13.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

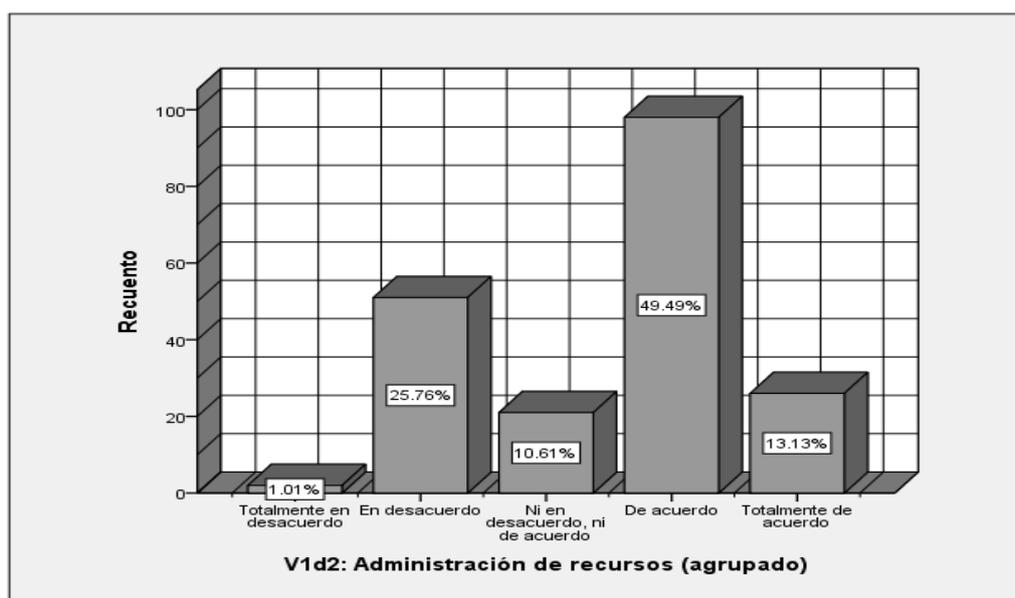


Figura 31. Manejo de materiales.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 37 y figura 31, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre el manejo de materiales del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 98 usuarios que representa el 49.49% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 2 usuarios que representa el 1.01% con menor puntaje respondieron totalmente en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los usuarios están de acuerdo con la administración de los recursos (instrumentos quirúrgicos) en el servicio de medicina.

Tabla 38

Sistemas de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	2.0	2.0	2.0
En desacuerdo	64	32.3	32.3	34.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	105	53.0	53.0	87.4
De acuerdo	25	12.6	12.6	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

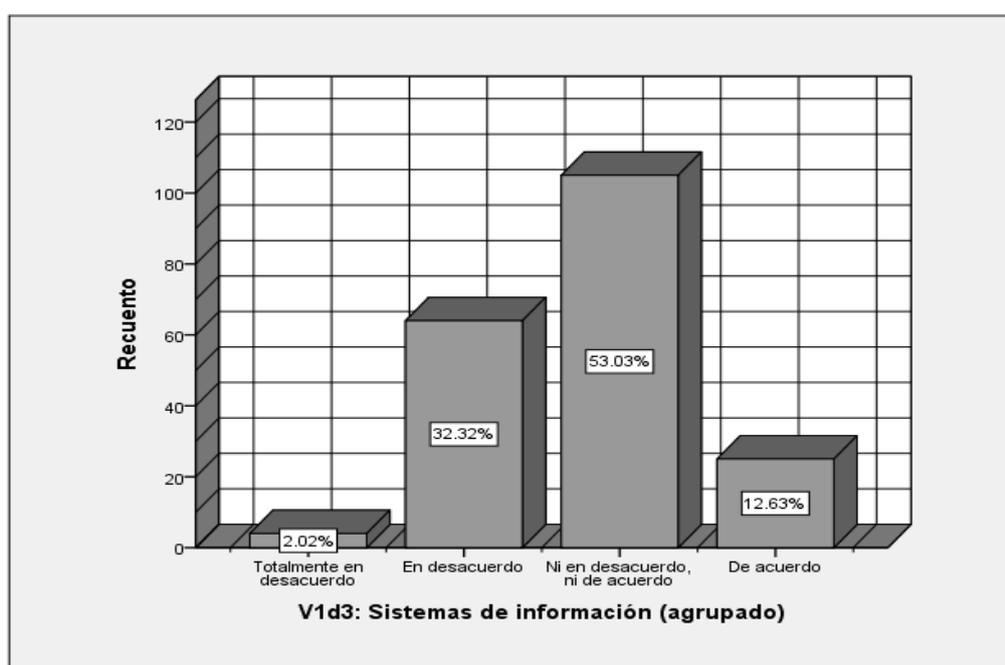


Figura 32. Sistemas de información.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 38 y figura 32, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre el sistema de información del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 105 usuarios que representa el 53.03% respondieron ni en desacuerdo ni de acuerdo y 25 usuarios que representa el 12.63% respondieron de acuerdo. Quiere decir que la mayor cantidad de los usuarios encuestados desconocen sobre el sistema de información en el servicio de medicina.

Tabla 39

Recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	80	40.4	40.4	40.4
	En desacuerdo	98	49.5	49.5	89.9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	10.1	10.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

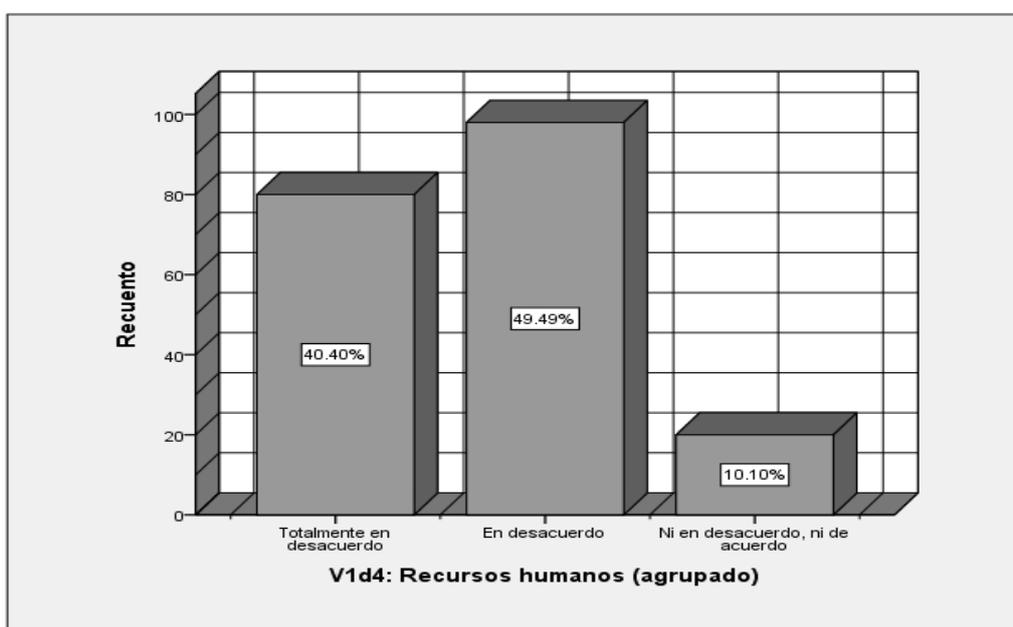


Figura 33. Recursos humanos.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 39 y figura 33, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre los recursos humanos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 80 usuarios que representa el 40.40% respondieron totalmente de desacuerdo, 98 usuarios que representa el 49.49% respondieron en desacuerdo y 20 usuarios que representa el 10.10% ni en desacuerdo, ni de acuerdo.

En conclusión, la mayor cantidad de los usuarios encuestados indican que están en desacuerdo con la contratación de los profesionales médicos, mediante el área de recursos humanos.

Tabla 40

Satisfacción de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	21.2	21.2	21.2
	En desacuerdo	156	78.8	78.8	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

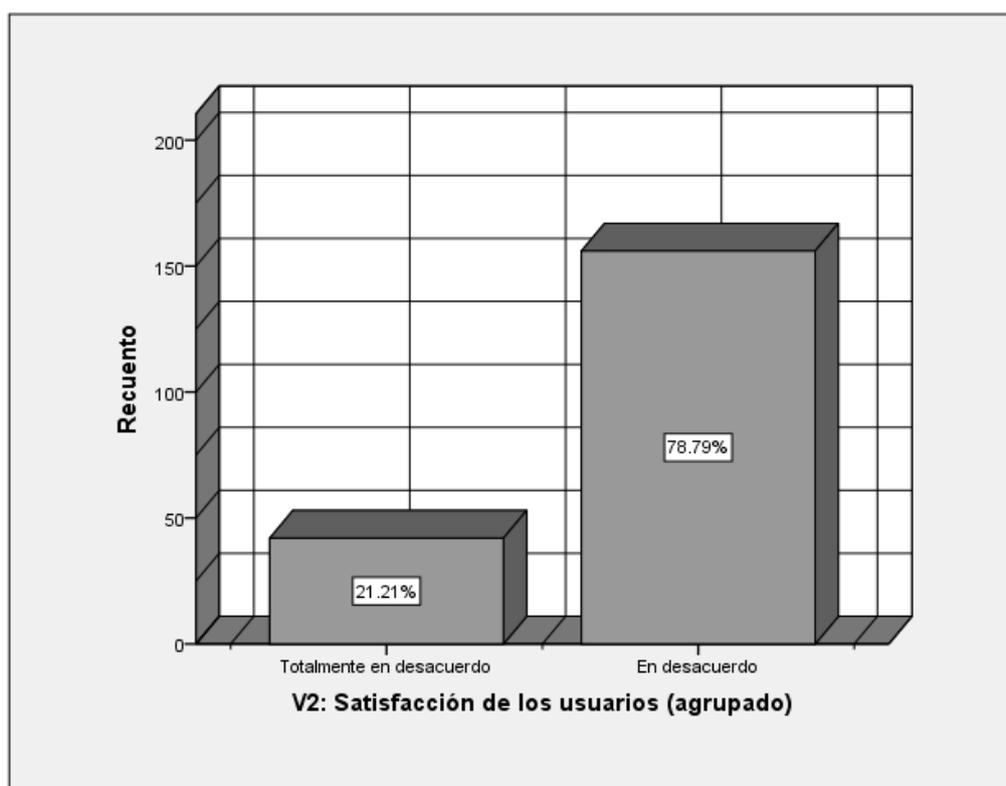


Figura 34. Satisfacción de los usuarios.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 40 y la figura 34, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 156 usuarios que representa el 78.79% con mayor puntaje respondieron en desacuerdo y 42 usuarios que representa el 21.21% respondieron totalmente en desacuerdo. Quiere decir que los usuarios que acuden al servicio de medicina no se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 41

Confianza hacia el médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	19	9.6	9.6	12.6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	82	41.4	41.4	54.0
De acuerdo	88	44.4	44.4	98.5
Totalmente de acuerdo	3	1.5	1.5	100.0
Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

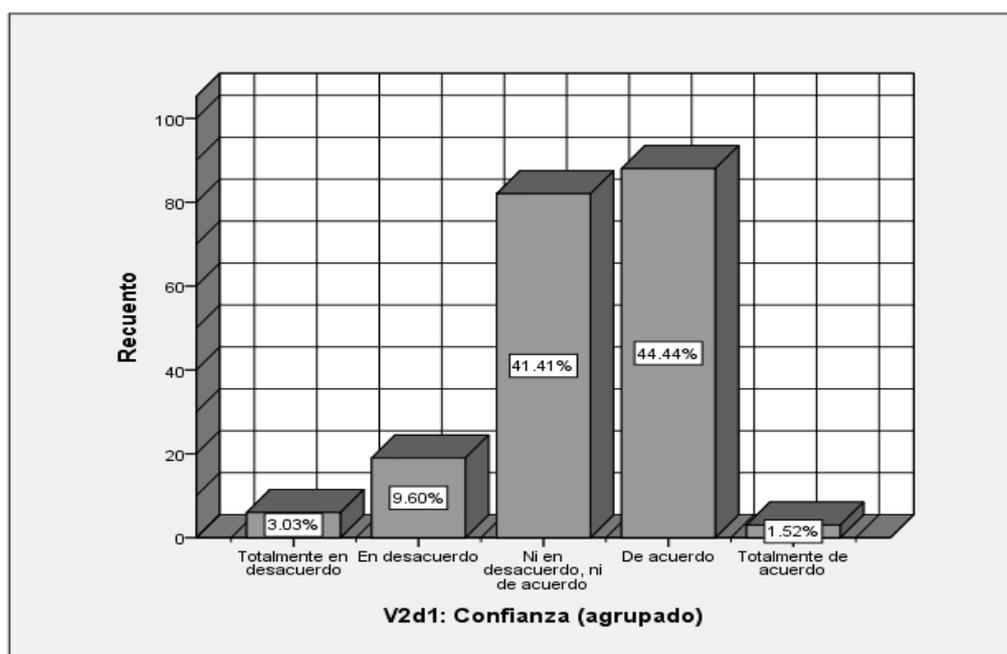


Figura 35. Confianza hacia el médico.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 41 y figura 35, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la confianza de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 88 usuarios que representa el 44.44% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 19 usuarios que representa el 9.60% respondieron en desacuerdo.

En conclusión, la mayoría de los usuarios que acuden al servicio de medicina confían en el médico para recibir la atención.

Tabla 42

Expectativa de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
	En desacuerdo	64	32.3	32.3	35.4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	108	54.5	54.5	89.9
	De acuerdo	14	7.1	7.1	97.0
	Totalmente de acuerdo	6	3.0	3.0	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

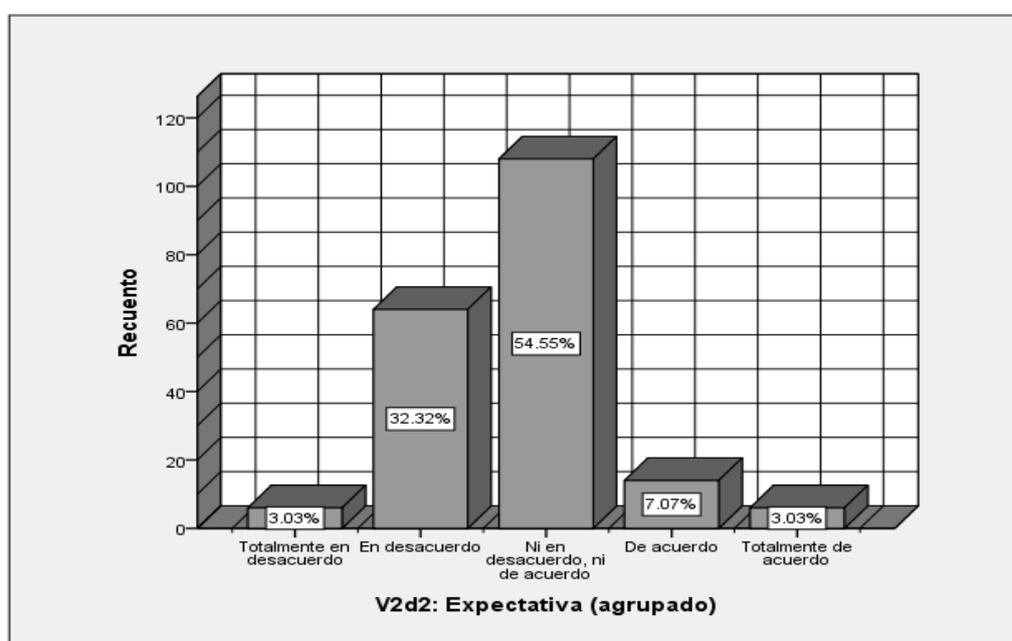


Figura 36. Expectativa de los usuarios.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 42 y figura 36, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre las expectativas de los usuarios del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 72 usuarios que representa el 35.35 respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, 108 usuarios que representa el 54.55% con mayor puntaje respondieron ni en desacuerdo, ni de acuerdo y 20 usuarios que representa 10.1% respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo. En conclusión, la mayoría de los usuarios desconocen las expectativas del servicio de medicina.

Tabla 43

Seguridad en la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
	En desacuerdo	16	8.1	8.1	9.6
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	10.1	10.1	19.7
	De acuerdo	147	74.2	74.2	93.9
	Totalmente de acuerdo	12	6.1	6.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

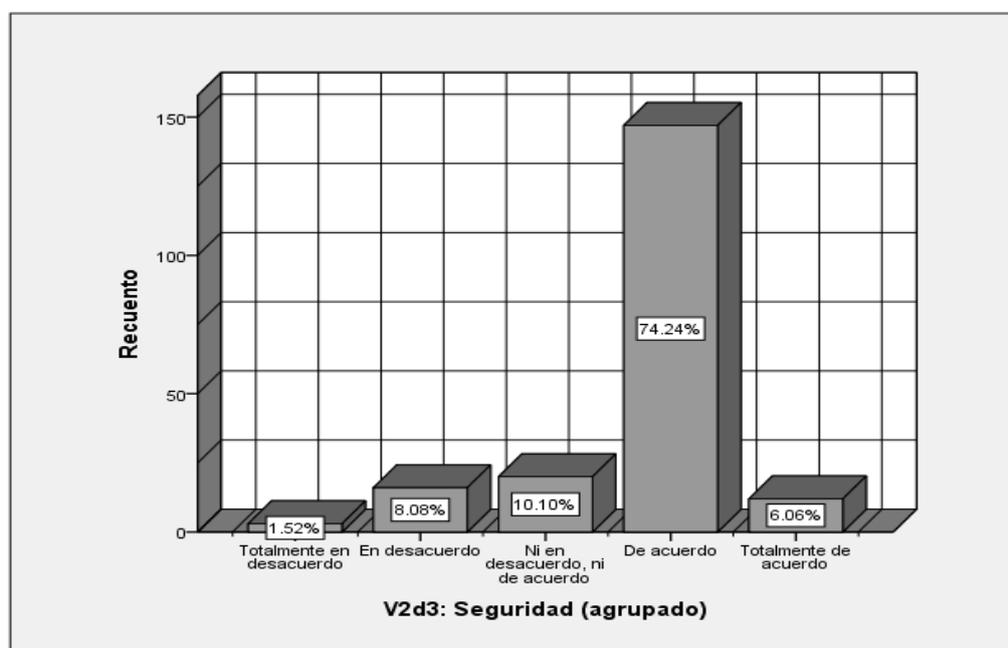


Figura 37. Seguridad en la atención.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 43 y la figura 37, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre la seguridad de los usuarios del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 174 usuarios que representa el 74.24% del total de los encuestados afirman de acuerdo y 3 usuarios que representa el 1.52% totalmente en desacuerdo. Quiere decir que los usuarios se sienten seguros con el servicio recibido en el consultorio de medicina.

Tabla 44

Respeto hacia los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	32	16.2	16.2	16.2
	De acuerdo	146	73.7	73.7	89.9
	Totalmente de acuerdo	20	10.1	10.1	100.0
	Total	198	100.0	100.0	

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

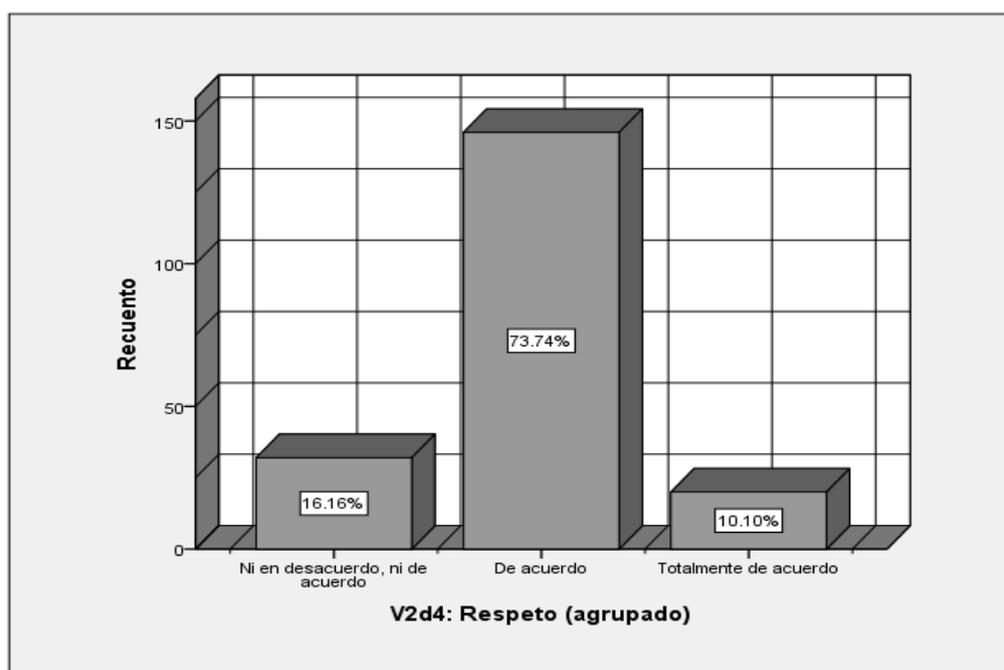


Figura 38. Respeto hacia los usuarios.

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

En la tabla 44 y la figura 38, se observa la respuesta de los 198 usuarios encuestados sobre el respeto de los usuarios del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados indican que 146 usuarios que representa 73.74% con mayor puntaje respondieron de acuerdo y 32 usuarios que representa el 16.16% con menor puntaje respondieron ni en desacuerdo, ni de acuerdo. Quiere decir que la mayoría de los usuarios encuentran el respeto con los trabajadores del servicio de medicina.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Conforme al problema y objetivo general planteado, se presenta las hipótesis evaluadas con el coeficiente rho de Spearman:

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

H_a: La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

Tabla 45

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

		V1 Capacidad de respuesta (agrupado)		
		V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)		
Rho de Spearman	V1 Capacidad de respuesta (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.294**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	198	198
	V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	.294**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	198	198

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Con el resultado obtenido en la tabla 45, se puede indicar con un nivel de confianza del 99% que la hipótesis nula se rechaza, por consiguiente, la hipótesis alterna se acepta, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas – 2019. Además, el valor obtenido en el coeficiente de rho de Spearman denota que es positiva baja ($r = ,294^{**}$, $p = ,000 < ,05$). Los resultados obtenidos indican que sí existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₀: La infraestructura no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

H_a: La infraestructura se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 46

Correlación entre la infraestructura y satisfacción de los usuarios.

			V1d1 Infraestructura (agrupado)	V2 Satisfacción de los usuarios(agrupado)
Rho de Spearman	V1d1 Infraestructura (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 198	.303** .000 198
	V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.303** .000 198	1.000 . 198

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Con el resultado que se muestra en la tabla 46, se puede indicar con un nivel de confianza del 99% que la hipótesis nula se rechaza, por consiguiente, la hipótesis alterna se acepta, es decir, la infraestructura se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas - 2019, además el valor obtenido en el coeficiente rho de Spearman denota que es positiva baja ($r = ,303^{**}$, $p = ,000 < ,05$). Los resultados obtenidos indican que sí existe relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios. También se puede afirmar que las condiciones de la infraestructura determinan la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: El manejo de materiales no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

H_a: El manejo de materiales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 47

Correlación entre el manejo de materiales y satisfacción de los usuarios.

			V1d2 Manejo de materiales (agrupado)	V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Manejo de materiales (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.168*
		Sig. (bilateral)	.	.018
		N	198	198
	V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	.168*	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	.
		N	198	198

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Con el resultado que se muestra en la tabla 47, se puede indicar con un nivel de confianza del 95% que la hipótesis nula se rechaza, por consiguiente, la hipótesis alterna se acepta, es decir, el manejo de materiales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas - 2019, además el valor obtenido en el coeficiente rho de Spearman denota que es positiva muy baja ($r = ,168^{**}$, $p = ,018 < ,05$). Los resultados obtenidos indican que sí existe relación entre manejo de materiales y satisfacción de los usuarios.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₀: El sistema de información no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

H_a: El sistema de información se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 48

Correlación entre sistemas de información y satisfacción de los usuarios.

			V1d3: Sistemas de información (agrupado)	V2: Satisfacción de los usuarios (agrupado)
Rho de Spearman	V1d3 Sistemas de información (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.211**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	198	198
	V2 Satisfacción de los usuarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	.211**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	198	198

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Con el resultado que se muestra en la tabla 48, se puede indicar con un nivel de confianza del 99% que la hipótesis nula se rechaza, por consiguiente, la hipótesis alterna se acepta, es decir, los sistemas de información se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas - 2019, además el valor obtenido en el coeficiente rho de Spearman denota que es positiva baja ($r = ,211^{**}$, $p = ,003 < ,05$). Los resultados obtenidos indican que sí existe relación entre sistemas de información y satisfacción de los usuarios.

4.2.5. Hipótesis específica 4

H₀: Los recursos humanos no se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

H_a: Los recursos humanos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tabla 49

Correlación entre recursos humanos y satisfacción de los usuarios.

			V1d4: Recursos humanos (agrupado)	V2: Satisfacción de los usuarios (agrupado)
Rho de Spearman	V1d4: Recursos humanos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.305**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	198	198
	V2: Satisfacción de los usuarios (agrupado)	Coeficiente de correlación	.305**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	198	198

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Autoría propia con los datos procesados en el programa SPSS V23.

Con el resultado que se muestra en la tabla 49, se puede indicar con un nivel de confianza del 99% que la hipótesis nula se rechaza, por consiguiente, la hipótesis alterna se acepta, es decir, recursos humanos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas - 2019, además el valor obtenido en el coeficiente rho de Spearman denota que es positiva baja ($r = ,305^{**}$, $p = ,000 < ,05$). Los resultados obtenidos indican que sí existe relación entre recursos humanos y satisfacción de los usuarios

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

De acuerdo a los procedimientos realizados y los resultados obtenidos en base a los datos ingresados en el programa estadístico SPSS V23, a continuación, se desarrolla la discusión y comparación a las bases teóricas y a los antecedentes utilizados, de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, con el resultado se obtiene el valor del coeficiente de correlación de 0,294**, lo cual indica que existe una correlación significativa positiva baja con nivel de significancia de 0,000, es decir, a medida que la capacidad de respuesta se incrementa también la satisfacción del usuario se incrementa.

Donde guarda relación con estudio realizado por Pérez (2018), en la investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima*. Concluye de la siguiente manera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 769 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión capacidad de respuesta está a nivel de la satisfacción del usuario.

Por otro lado, guarda relación con la investigación realizada por Redhead (2013) investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*, concluye que la capacidad de respuesta tiene una correlación positiva moderada de 0.545 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor capacidad de respuesta habrá una mayor satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos de la teoría sobre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios y los antecedentes revisados permiten demostrar que los usuarios que acuden a los establecimientos de salud u hospitales requieren de una atención inmediata desde el proceso de reserva del cupo hasta la obtención de los resultados finales como el informe médico, certificado médico y las recetas médicas, de esa manera estar satisfechos con la atención prestada.

Por lo tanto, con la contratación de hipótesis general planteada, la capacidad de respuesta se relaciona significativa baja con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Con el resultado obtenido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo. Con referencia al objetivo específico primero: Determinar la relación de la infraestructura con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Con el resultado se obtiene el valor del coeficiente de correlación de 0,303**, lo cual indica que existe una relación significativa positiva baja con nivel de significancia de 0,000, es decir si la infraestructura está en buenas condiciones también la satisfacción de los usuarios incrementará.

Evans & Lindsay (2008) indica que la infraestructura se refiere a los sistemas administrativos básicos necesarios para operar de manera eficiente y poner en práctica los principios de la calidad total.

Así como refiere el autor la infraestructura en los servicios de salud como hospitales es necesario que estén en buenas condiciones, debido a que las atenciones se prestan directamente a las personas en situaciones delicadas.

Por otro lado, guarda relación con la investigación realizada por Redhead (2013) investigación titulada: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital general de Milagro*, concluye: En la dimensión de tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones.

En la hipótesis planteada, la infraestructura se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional

de Andahuaylas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 46, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercero. Con referencia al objetivo específico segundo: Determinar la relación del manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Con el resultado se obtiene el valor del coeficiente de correlación de 0,168**, con nivel de significancia 0,018, lo cual indica que existe una relación significativa muy baja entre la dimensión manejo de materiales y la variable satisfacción de los usuarios, es decir, si el manejo de materiales es eficiente, esto contribuirá en la satisfacción de los usuarios.

Schiffman & Kanuk (2010) indica que los negocios con fines de lucro y sin fines de lucro de dependencias gubernamentales (locales, estatales), así como las instituciones (por ejemplo, escuelas, hospitales y prisiones) deben comprar productos, equipos y servicios para que sus organizaciones funcionen.

Como indica el autor es muy importante que un servicio de salud específicamente en el servicio de medicina debe tener disponible y administrar bien los recursos, así como los instrumentos quirúrgicos, herramientas de trabajo y equipos, para realizar una atención de inmediato y rápida, así lograr la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, en la investigación desarrollada por Del Salto (2012), investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*, concluye: Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin historia clínica. Un servicio de salud debe priorizar el abastecimiento de los materiales para que el servicio sea continua, para la satisfacción de los usuarios.

En la hipótesis planteada, el manejo de materiales se relaciona significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 47, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta.

Cuarto. Con referencia al objetivo específico tercero: Determinar la relación del sistema de información con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Con el resultado obtenido se muestra una

correlación significativa positiva baja con un coeficiente de correlación de 0,211**, con nivel de significancia 0,003, lo cual indica que existe una correlación positiva baja entre la dimensión sistemas de información y la variable satisfacción de los usuarios, es decir cuanto mayor información sea ofrecida al usuario incrementará el nivel de satisfacción.

Un sistema de información es un conjunto integrado de diversos elementos de equipo, software y recursos humanos que satisfacen las necesidades de una organización en materia de recopilación, almacenamiento y procesamiento de datos y de generación de informes. Estos sistemas pueden encontrarse en casi todas partes en el sector de atención de salud, como los hospitales, los centros de salud comunitarios, los organismos de salud. Su configuración, capacidad y funciones depende mucho de cómo se empleen y el tipo de trabajo realizado en la organización. (Marín, Rodríguez, & Delaney, 2001, p.4).

Así como menciona el autor las organizaciones brindan información a los usuarios mediante sistemas de información, pues permiten conocer el proceso y el resultado del trámite realizado de toda la atención recibida en el servicio de medicina. La existencia de la información oportuna mediante diferentes sistemas de información incrementa la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, en la investigación desarrollada por Del Salto (2012), investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*, concluye: No existe una adecuada información en pos consulta por parte del personal de Enfermería. No obstante, la información que fluye dentro de un servicio de salud es sumamente importante para lograr usuarios satisfechos.

En la hipótesis planteada, el sistema de información se relaciona significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 48, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Quinto. Con referencia al objetivo específico cuarto: Determinar la relación de recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El resultado obtenido demuestra una correlación significativa positiva baja con un coeficiente de correlación de 0,305**, con nivel de significancia 0,000, lo cual significa que existe una relación baja entre la dimensión

recursos humanos y la variable satisfacción de los usuarios, es decir si la institución cuenta con profesionales competentes para realizar una atención amable, respeto y buena comunicación en el servicio de medicina existirá mayor satisfacción en los usuarios.

Camisón, et al. (2006) indica que el personal que realice trabajos con impacto sobre la calidad del producto debe ser competente, gozando de la formación, las habilidades y la experiencia apropiada. Como el autor define el personal que labora en el servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas debe contar con los requisitos mínimos para la buena atención de esa manera satisfacer a los usuarios.

Por otro lado, el estudio realizado por Del Salto (2012), investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*, concluye: Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. Quiere decir que el trato del médico es vital para crear la satisfacción en los usuarios que acuden a los servicios de salud.

En la hipótesis planteada, Los recursos humanos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 49 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, el nivel de significancia es de $p=,000$ que es menor a 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, existe una relación significativa positiva baja, es decir que a medida que la variable capacidad de respuesta mejora también la variable satisfacción de los usuarios tiene el mismo comportamiento, dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es ($r=,294^{**}$, $p=,000$).
2. Con respecto al objetivo específico primero, determinar la relación de la Infraestructura con la satisfacción de los usuarios Con respecto al objetivo específico primero, determinar externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, se afirma que existe una relación significativa positiva baja, es decir que a medida que la dimensión infraestructura sea buena también la variable satisfacción de los usuarios aumentara, dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es ($r=,303^{**}$, $p=,000$). El resultado obtenido afirma, si la infraestructura es buena la satisfacción de los usuarios será mejor.
3. Con respecto al objetivo específico segundo, determinar la relación del manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, se afirma que existe una relación significativa positiva muy baja, es decir que a medida que la dimensión manejo de materiales sea bueno incrementa o mejora la variable satisfacción de los usuarios, dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es ($r=,168^{**}$, $p=,018$).
4. Con respecto al objetivo específico tercero, determinar la relación del sistema de información con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, se afirma que existe una relación significativa positiva baja, es decir que a medida que la dimensión sistemas de información tenga acceso a la información por los usuarios incrementa la variable satisfacción de los usuarios, dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es ($r=,211^{**}$, $p=,003$).

5. Finalmente, con respecto al objetivo específico cuarto, determinar la relación de recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019, se demuestra que existe una relación significativa positiva baja, es decir que a medida que la dimensión recursos humanos sean sea buena también la variable satisfacción de los usuarios aumentara, dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es ($r=,305^{**}$, $p=,000$).

RECOMENDACIONES

- a. El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe mejorar la capacidad de respuesta porque es un indicador muy importante teniendo como concepto disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los pacientes y ofrecerles una atención rápida que ayuda a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina. por otra parte, para mejorar la satisfacción depende mucho de los ambientes y condiciones, provisión de materiales, flujo de información y cantidad suficiente de profesionales médicos y personal de apoyo para una atención oportuna a los usuarios. Esto, de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios que acuden al servicio de medicina, donde indicaron la mayor parte que están en desacuerdo con la capacidad de respuesta en dicha institución.
- b. El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe mejorar la infraestructura como los consultorios, los ambientes de trabajo y servicios higiénicos de acuerdo a la categoría en que se encuentra, así mismo las instalaciones y equipos, pues son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, para incrementar la satisfacción y brindar una atención adecuada a los usuarios que acuden diariamente al servicio de medicina y reducir riesgos. por otra parte, el Hospital Sub Regional de Andahuaylas es un centro de salud de referencias de los puestos de salud de las zonas rurales, para lo cual esta institución no cumple con las normas de referencias quiere decir que no cuenta con una infraestructura amplia y con una buena implementación para recibir a los pacientes referidos de zonas rurales y darles una buena atención.
- c. El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe mejorar en la provisión oportuna de las herramientas de trabajo: materiales quirúrgicos, materiales de escritorio e implementos esenciales para la atención, los cuales permiten una atención adecuada en un menor tiempo a los usuarios, generando una mayor satisfacción. Los usuarios en el sector salud requieren de una atención oportuna para quedar satisfecho de un servicio ofrecido.
- d. El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe mejorar en el reporte de sistemas de información como galenos plus, HIS-MINSA y FUAS, tener al alcance de los pacientes atendidos y de esa manera facilitar las informaciones necesarias como historias clínicas de atención, informe médico y certificado médico, entre otros documentos que ellos necesiten, mediante herramientas entendibles que faciliten el proceso de

atención, pues la información disponible facilita mejorar el nivel de satisfacción favoreciendo al paciente con los datos existentes en el proceso de su atención. El usuario y los familiares necesitan de una información detallada sobre su atención y su tratamiento, por lo tanto, la información debe estar al alcance del usuario.

- e. El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe mejorar con el personal médico con especialidad, experiencia y especialistas necesarios para brindar una atención oportuna, pues la presencia del profesional médico y el personal de apoyo reducirá las largas colas y tiempo de espera de los usuarios para la atención, sabiendo que la existencia del personal suficiente reduce el periodo de espera y contribuye en la calidad de atención generando una alta satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, R. J., Lazo, G. O., & Nigenda, G. (2011). *"Sistema de salud de Perú"*, en *Salud Pública de México*. México.
- Álvarez, H. F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Ecoe.
- Arias, O. F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de tesis & proyectos de investigación* (Tercera ed.). Venezuela: Episteme.
- Banco Mundial. (2011). *"Mejorando los resultados de salud mediante el fortalecimiento de los derechos de los usuarios y de la gestión del sector público"*.
- Blanco, C., & Lobato, F. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. España: MacMillan.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson educación.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Tercera.
- Carrasco, D. S., & Paredes, G. A. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson educación.
- Carro, P. R., & Gonzáles, G. D. (2015). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional del Mar de Plata.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- Del Salto, M. E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Ferrell, O., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de Marketing*. México: Cengage Learning.
- Garzón, J. J., & Gómez, C. C. (2010). *Medición de la satisfacción del servicio al cliente y propuestas de mejora en cafosalud medicina prepagada ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la ciudad de Bogotá*: Pontificia Universidad Javeriana.
- Global Health Intelligence . (2018). *Los hospitales mejor equipados de Latinoamérica en 2018*. México: Global Health Intelligence .
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & Defeo, J. A. (2007). *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad*. México: McGrawHill.

- Hill, C. W., & Jones, G. R. (2009). *Administración Estratégica* (Octava ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, S., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Inca, A. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración Contemporánea*. México: McGrawHill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- La revista sábado-ATV. (domingo de noviembre de 2017). *La revista sábado*. Obtenido de <https://www.atv.pe/actualidad/diospy-suyana-uno-de-los-mejores-hospitales-del-peru-343225>
- Levine, D. M., Krehbiel, T. C., & Berenson, M. L. (2012). *Estadística para Administración*. México: Pearson Educación.
- Lostanau, R. J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ina, Marzo 2018*. . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de servicios*. México: Pearson educación.
- Maggi, V. W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Marin, H. F., Rodríguez, R. J., & Delaney, C. (2001). *Desarrollo de sistemas normalizados de información de enfermería*. Washington: Organización panamericana de la salud.
- Martínez, R. A., & Campos, F. W. (31 de agosto de 2015). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- MINSA. (2010). *"Análisis de la situación de salud del Perú"*, Dirección General de Epidemiología. Lima: Ministerio de Salud.
- MINSA. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: Ministerio de Salud.
- Nel, Q. L. (2014). *Estadística con SPSS22*. Lima: Macro.

- Oscoco, C. R. (2016). *Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el centro de salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Pérez, S. A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe, P. Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Redhead, G. R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rojas, M. J. (2000). *Gestión por Procesos y Atención del Usuario en los Establecimientos del sistema Nacional de Salud*. Bolivia.
- Rojas, G. E. (2007). *El Usuario de la Información*. EUNED.
- Ruiz, L. P., Alcalde, E. J., & Landa, G. J. (2009). *Gestión clínica de cirugía*. España: Aran Ediciones.
- Ruiz, P. R. (2016). *Calidad de atención a clientes y le nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín, 2016*. San Martín: Universidad Cesar Vallejo.
- Setó, P. D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Méjico: Pearson Educación.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Argentina: Dunken .
- Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., & Strickland, A. (2012). *Administración Estratégica* (Dieciocho ed.). México: McGrawHill Educación.
- Torres, R. L. (2015). *Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Sobre la Calidad de atención del usuario externo Centro Salud de Pícsi, 2015*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Vargas, q. M., & Aldana, d. V. (2011). *Calidad y Servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Zapata, B. R., Soriano, A. E., Gonzáles, J. A., Márquez, H. V., & López, R. M. (2015). *Jornadas Internacionales de Investigación en Educación y Salud*. Colombia: Universidad América .

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona la Infraestructura con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas? • ¿De qué manera se relaciona el manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas? • ¿De qué manera se relaciona los sistemas de información con la 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la Infraestructura con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. • Determinar la relación del Manejo de materiales con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. • Determinar la relación del sistema de información con la satisfacción 	<p>Hipótesis general</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. • El manejo de materiales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. • El sistema de información se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de 	<p>Variable 1:</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Infraestructura – Manejo de materiales – Sistemas de información – Recursos humanos <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Confianza – Expectativa – Seguridad – Respeto

<p>satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas? 	<p>de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de recursos humanos con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. 	<p>medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los recursos humanos se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. 	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Enfoque: Es una investigación cuantitativa</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: Se utilizó diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal</p> <p>Nivel: Descriptiva-correlacional</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 407 usuarios externos quienes acudieron en el mes de marzo al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p>Muestra</p> <p>El tipo de estudio es muestreo probabilístico aleatorio simple. En el cual representa la cantidad de 198 usuarios externos quienes acuden al servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p>		<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Tratamiento estadístico:</p> <p>Correlación de Spearman</p> <p>Coeficiente de correlación</p> <p>Programa estadístico e informática SPSS 23</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE: 1 Capacidad de respuesta	“La capacidad de respuesta es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (Setó, 2004, p. 22).	Es la transmisión del deseo de ayudar al usuario de la mejor forma posible y sin pérdida de tiempo a través servicio de medicina.	- Infraestructura	- Consultorios
			- Manejo de materiales	- Instrumentos quirúrgicos
			- Sistemas de información	- Uso de formatos - comunicación
			- Recursos humanos	- Profesional médico - Personal de apoyo
VARIABLE: 2 Satisfacción del usuario	Una buena satisfacción de las necesidades depende de la calidad percibida de un producto o servicio, además de otros atributos más tangibles (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012, p.107).	La satisfacción al usuario es conocer sus necesidades y deseos y luego complacer.	- Confianza	- Relaciones personales
			- Expectativa	- Tiempo de atención - Solución de problema
			- Seguridad	- Higiene
			- Respeto	- Trato amable - Confidencialidad

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de Ítems	Ítems
V1: Capacidad de respuesta	Dimensión 1 Infraestructura	Consultorios	12.5%	2	1. ¿Los consultorios son suficientes para la atención? 2. ¿Los ambientes del consultorio son cómodos para la atención?
	Dimensión 2 Manejo de materiales	Instrumentos quirúrgicos	12.5%	2	3. ¿Cuenta con instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención? 4. ¿Los instrumentos quirúrgicos facilitan las atenciones?
	Dimensión 3 Sistemas de información	Uso de formatos	12.5%	4	5. ¿Los formatos facilitan la atención en menor tiempo? 6. ¿Los formatos utilizados son entendibles por usted?
		Comunicación			7. ¿La comunicación del médico al paciente es entendible? 8. ¿El médico informa al paciente en su lengua materna?
	Dimensión 4 Recursos humanos	Profesional médico	12.5%	4	9. ¿La cantidad de profesional médico es suficiente para la atención? 10. ¿El profesional médico atiende a tiempo completo?
		Personal de apoyo			11. ¿El consultorio de servicio de medicina cuenta con suficiente personal de apoyo para la atención? 12. ¿El personal de apoyo da orientación al paciente?

V2: Satisfacción de los usuarios	Dimensión 1 Confianza	Relaciones personales	12.5%	2	13. ¿Existe la comunicación del médico con los familiares del usuario? 14. ¿El paciente se siente libre para expresar su malestar?
	Dimensión 2 Expectativa	Tiempo de atención	12.5%	4	15. ¿La atención se cumple de acuerdo a las citas programadas? 16. ¿Los resultados son entregados en la fecha citada por el medico?
		Solución de problema			17. ¿Cuándo el usuario acude al servicio de medicina encuentra al médico requerido? 18. ¿El medico soluciona las dudas que tiene el usuario?
	Dimensión 3 Seguridad	Higiene	12.5%	2	19. ¿Los materiales utilizados por el medico son propios para cada usuario? 20. ¿El consultorio se encuentra limpio para la atención?
	Dimensión 4 Respeto	Trato amable	12.5%	4	21. ¿El profesional médico brinda un trato amable hacia los usuarios? 22. ¿Los usuarios reciben una atención sin discriminación?
		Confidencialidad			23. ¿Las atenciones se realizan en un ambiente privado? 24. ¿Los resultados obtenidos son entregados solamente al usuario?

Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Oscar Apaza Apaza*
Grado Académico: *Mg. Gestión Pública*
Fecha: *28.10.17*

II. OBSERVACIONES:

FORMA: *Completa en las condiciones*

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Completa en alguna observación

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Completa en alguna observación

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Mg. Oscar Apaza Apaza
D.G.C.E.N.
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *31128546*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*
Grado Académico: *Magister en Administraciones*
Fecha: *28.1.06.2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

ya se levantó las Observaciones
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

 JOSE MARIA ARGUEDAS
Simón José Cama Flores
Mg. Simón José Cama Flores
DISEÑADO
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *99466465*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba

Grado Académico: Magíster

Fecha: 28/06/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuado

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Tiene coherencia

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Correcto

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CIENCIAS Y ARTES

Mr. Sandy Guillén Cuba

Docente

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 46602276

Anexo 5. Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, da su opinión sobre la atención al usuario en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, para el trabajo de investigación, titulado: Capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Por favor no escriba su nombre es confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES

1.1. Género:

a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) De 26 a 35 años ()

c) De 36 a 45 años ()

d) De 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Instituto tecnológico ()

d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS		Alternativas de respuesta				
Dimensión: Infraestructura		1	2	3	4	5
1	¿Los consultorios son suficientes para la atención?					
2	¿Los consultorios son cómodos para la atención?					
Dimensión: Manejo de materiales		1	2	3	4	5
3	¿Cuenta con instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención?					
4	¿Los instrumentos quirúrgicos facilitan las atenciones?					
Dimensión: Sistemas de información		1	2	3	4	5
5	¿Los formatos facilitan la atención en menor tiempo?					
6	¿Los formatos utilizados son entendibles por usted?					
7	¿La comunicación del médico al paciente es entendible?					
8	¿El médico informa al paciente en su lengua materna?					
Dimensión: Recursos humanos		1	2	3	4	5
9	¿La cantidad de profesional médico es suficiente para la atención?					
10	¿El profesional médico atiende a tiempo completo?					
11	¿El consultorio de servicio de medicina cuenta con suficiente personal de apoyo para la atención?					
12	¿El personal de apoyo da orientación al paciente?					
Responder cada pregunta marcando con una "X" en el casillero que usted considere adecuado. Para evaluar las variable 2: Satisfacción del usuario						
Dimensión: Confianza		1	2	3	4	5
13	¿Existe la comunicación del médico con los familiares del usuario?					
14	¿El paciente se siente libre para expresar su malestar?					
Dimensión: Expectativa		1	2	3	4	5
15	¿La atención se cumple de acuerdo a las citas programadas?					
16	¿Los resultados son entregados en la fecha citado por el medico?					
17	¿Cuándo el usuario acude al servicio de medicina encuentra al médico requerido?					
18	¿El medico soluciona las dudas que tiene el usuario?					
Dimensión: Seguridad		1	2	3	4	5
19	¿Los materiales utilizados por el medico son propios para cada usuario?					
20	¿El consultorio se encuentra limpio para la atención?					
Dimensión: Respeto		1	2	3	4	5
21	¿El profesional médico brinda un trato amable hacia los usuarios?					
22	¿Los usuarios reciben una atención sin discriminación?					
23	¿Las atenciones se realizan en un ambiente privado?					
24	¿Los resultados obtenidos son entregados solamente al usuario?					

Gracias por su amable y oportuna colaboración...

Anexo 6. Constancia de autorización



Gobierno Regional de Apurímac Hospital Sub Regional de Andahuaylas

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



Andahuaylas, 01 de Julio del 2019

AUTORIZACION

SRTA: YOVANA PASTOR VILCHEZ

La unidad de estadística e informática del Hospital sub regional de Andahuaylas, **AUTORIZA** en referencia de la carta N° 01 a la Bachiller en administración de empresas Srta. Yovana Pastor Vilchez inidentificado con DNI 46430215, estudiante de la Universidad Nacional José María Arguedas, para la aplicación y la recolección de datos a través de encuesta para realizar su trabajo de tesis, con el título de "CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DE HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2019"

Se le expide esta autorización para los fines que crea por conveniente

Atentamente,



Gobierno Regional de Apurímac
Hospital Sub Regional de Andahuaylas
[Signature]
Liberto Oviedo Melendez
Unidad de Estadística e Informática

Anexo 7. Fotografías|| de las encuestas



Fotografías de las encuestas realizadas en la sala de espera del servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.



Fotografías de las encuestas realizadas en la sala de espera del servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.



Fotografías de las encuestas realizadas en la sala de espera del servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.



Fotografías de las encuestas realizadas en la sala de espera del servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Anexo 8. Libro de reclamaciones



HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS



IPRESS: HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN: JR. HUGO PESCE N° 180 - ANDAHUAYLAS

FECHA: 24 / 08 / 2019

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

N° CÓDIGO IPRESS 00011214

N° 000032

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: FRED CARTELIN SOSAYA E-MAIL: fredcarto@gmail.com

DOMICILIO: UNIDAD VECINAL CHINAMPATA SIN-TALAVERA TELÉFONO: 953764845

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI (X) CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: 44440067

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: EDITH CORDOVA BUITRON E-MAIL: fredcarto@gmail.com

DOMICILIO: UNIDAD VECINAL CHINAMPATA SIN-TALAVERA TELÉFONO: 953764044

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI (X) CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: 47978181

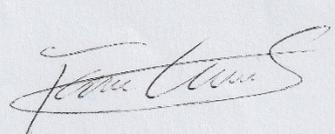
3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

EL DÍA DE LA FECHA 24 DE AGOSTO DEL 2019 A MEDAS 11:00 APROXIMADAMENTE, ACUDIMOS AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE AUSA - HUAYLAS - HUGO PESCA POCOS, CON MI CONYUGUE EDITH CORDOVA BUITRON (PACIENTE) ACOMPAÑADO POR UN PERSONAL DE SALUD DE LA SANIDAD DE LA POLICIA, TRAENDO CONSIGO LA RESPECTIVA HOJA DE REFERENCIA Y LA HOJA DE SOLICITUD DE PROCEDIMIENTO - I.P.R.E.S.S. P.M.P., POR SER LA PACIENTE ASSEGURADA DE SALUD DEL I.P.R.E.S.S. Y TENER CONVENIO CON DICHO HOSPITAL, A LO QUE EL MEDICO DE TURNO DE EMERGENCIA SE NEGÓ ATENDER Y/O BRINDAR ATENCIÓN MÉDICA ROTUNDAMENTE A LA PACIENTE, VISITANDO EN VOZ ALTA DELANTE DE TODOS LOS PRESENTES INCLUIDO LA PACIENTE, QUE NO HIBA ATENDER A LA PACIENTE TERMINAL A LO QUE MI ESPUSA SE PUSO PEOR, DANNDOLA...

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA





6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN HOSPITAL

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
 *Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante HOSPITAL cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo"



HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS



IPRESS
 HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
 DIRECCIÓN
 JR. HUGO PESCE N° 180 - ANDAHUAYLAS

HOJA DE RECLAMACIÓN
 EN SALUD
 N° CÓDIGO IPRESS 00011214
 N° 000033

FECHA: 24/08/2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: FRED CAROLIN SOSAYA E-MAIL: fredcarto@gmail.com
 DOMICILIO: TELÉFONO: 955764045
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI (X) CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:
 44446077

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: EDITH CORDOVA BUSTAMANTE E-MAIL:
 DOMICILIO: TELÉFONO: 955764043
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI (X) CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:
 44978387

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

PSICOLÓGICAMENTE Y EMOCIONALMENTE, ES MÁS A LA NEGATIVA DE DICHO DOCTOR VINO EL DIRECTOR DE LA CARRERA POR ACOMPAÑADO POR EL MÉDICO DE SALUD, A PACIENTES IGUAL DE LA MISMA FORMA LES NEGÓ ROTUNDAMENTE, ADUCIENDO QUE NO TENIA QUE ATENDERLA UN ONCOLOGO ESPECIALISTA Y QUE NO ATENDERIA POR SER UN PACIENTE EN ESTADO TERMINAL, Pese a las súplicas de todos los presentes y el llanto de mi esposa, no le importo el sufrimiento de mi esposa, y por ultimo exigieron que tenemos que llevarlos a la casa, se adjunta al presente los documentos antes indicados, lo que se solicita realizar las acciones correspondientes, a lo que se hará seguimiento.

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR): SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL
 EN CASO DE SER PERSONA
 ILETRADA



6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN HOSPITAL

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
 *Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante HOSPITAL cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo.

IPRESS

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

DIRECCIÓN

JR. HUGO PESCE N° 180 - ANDAHUAYLAS

N° CÓDIGO IPRESS 00011214
N° 000002

FECHA: 28 / 03 / 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DOMICILIO: Av. Leoncio Prado 520

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Beatriz Oscoyima Pozo E-MAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO: 990101854

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

banga evacuar al CUSCO O Ayacucho y dijeron que no hay Maquina especializada y tendra que ir a Lima y que banga buscar cama y hasta que busquen cama la pasiente esta mal le duele fuerte al menos en las noches por favor les pediria de una manera especial un trato mas humano a la gente del campo y gracias por atender.

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA LETRADA

Oscoyima P

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN

RECLAMANTE

RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN HOSPITAL

paciente fue hospitalizada el 28/03/19 y referida a centro de ayuda con plijidad. DNI: 55-2019-JOC/HSK. Se anexa informe.

Las I-FAS IPRESS O UCIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.

Usted puede presentar su queja ante HOSPITAL cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada o recibida de las I-FAS IPRESS, o que dependan de las UCIPRESS públicas, privadas o mixtas, también ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o discordancia con el resultado del mismo.

IPRESS

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

DIRECCIÓN

JR. HUGO PESCE N° 180 - ANDAHUAYLAS

N° CÓDIGO IPRESS 00011214

Nº 000020

FECHA: 11 / 04 / 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: CARLOS LAZA RIOS

DOMICILIO: PACUCHA

TELÉFONO: 940801900

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: CARLOS LAZA RIOS E-MAIL:

DOMICILIO: PACUCHA

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

Toda vez que quiero atenderme tengo que hacer cola desde las 2am y si vengo mas tarde ya no llego a alcanzar un cupo para mi atención en medicina los pido que el medico de turno atienda a los personas que no tienen cupo tambien exigo que cambien el horario de entrega de cupo ellos dicen vengamos pero viniendo es a hora que no alcanzamos y nos vamos sin atendernos y esperar dos semanas para atendernos eso no es justo para nosotros los pido atención

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARGAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA

Carlos Laza Rios



6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN

RECLAMANTE

RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN HOSPITAL

[Empty box for solution details]

[Empty box for claimant]

[Empty box for hospital responsible]

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 90 días hábiles. Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante HOSPITAL cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS publicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, Irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo.

Anexo 9. Cuadro de atendidos mensuales por servicios del año 2019

N° DE ATENDIDOS Y ATENCIONES POR SERVICIOS DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS - 2019														
SERVICIO/MES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
	Atendidos	Atenciones												
SERVICIOS SOCIAL	99	175	128	231	137	239	113	203	152	258	177	240	806	1,346
CARDIOLOGIA	37	135	38	98	24	66	37	113	15	99	31	77	182	588
CIRUGIA	55	190	33	240	53	239	80	226	24	206	37	201	282	1,302
ENFERMEDADES INFECCIOSAS / INFECTOLOGIA	168	435	149	319	121	245	137	285	105	335	164	338	844	1,957
CONSEJERIA	10	16	25	32	26	33	21	31	23	34	2	17	107	163
ENFERMERIA	61	153	123	205	137	237	166	229	72	267	56	112	615	1,203
INMUNIZACIONES	138	151	2	12									140	163
GASTROENTEROLOGÍA	51	243	45	207	50	208	45	206	34	232	38	192	263	1,288
GINECOLOGIA	48	155	55	211	79	222	106	300	52	267	74	235	414	1,390
MONITOREO FETAL	106	127	113	134	91	114	81	108	86	107	63	72	540	662
PLANIFICACION FAMILIAR	152	299	138	290	145	294	167	338	152	317	110	253	864	1,791
MEDICINA REHABILITACION	94	819	86	824	37	666	98	776	76	929	57	939	448	4,953
MEDICINA	64	298	75	407	69	293	68	315	52	295	62	225	390	1,833
CONSULTORIO CONTROL TUBERCULOSIS	74	262	75	270	71	252	30	121	60	217	108	238	418	1,360
NEUMOLOGIA	48	112	42	126	11	94	17	120	8	81	10	50	136	583
NUTRICION	12	13	13	19	25	27	27	38	11	16	17	20	105	133
OBSTETRICIA	25	125	11	115	11	93	13	134	8	151	10	120	78	738
PSICOPROFILAXIS	22	55	27	52	41	100	27	66	24	71	9	96	150	440
ODONTOLOGIA GENERAL	52	137	28	153	29	138	35	118	33	164	20	147	197	857
TRAUMATOLOGIA	63	131	69	157	52	120	28	74	36	115	33	90	281	687
PEDIATRIA	89	228	84	174	62	192	68	239	67	256	40	198	410	1,287
PSICOLOGIA	119	283	81	272	82	205	85	138	105	249	66	182	538	1,329
PSIQUIATRIA					6	11	27	47					33	58
UROLOGIA													0	0
TOTAL HOSPITAL	1,587	4,542	1,440	4,548	1,359	4,088	1,476	4,225	1,195	4,666	1,184	4,042	8,241	26,111

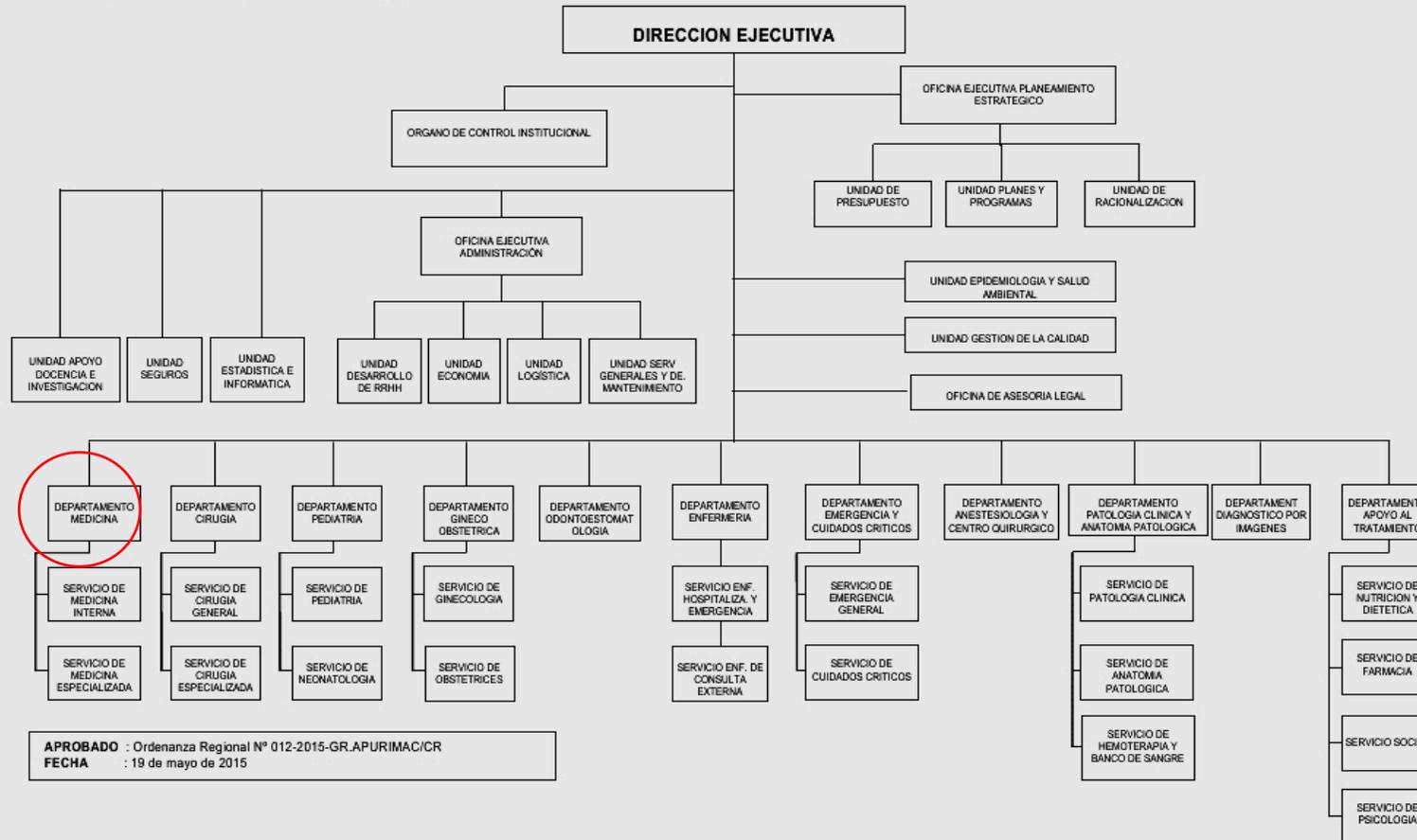
FUENTE: HIS 3.05 - HIS MINSA

Elaboración: Unidad de Estadística e Informática (Área de Procesamiento)



Anexo 10. Organigrama del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

ANEXO I: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2015



Anexo 11. Base de datos SPSS V23

Encuestados	D. Generales		Infraestructura				Manejo de materiales		Sistemas de información				Recursos humanos		Confianza		Expectativa				Seguridad		Respecto				
	Genero	Edad	N_estudio	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24
Persona 1	1	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	2	3	4	
Persona 2	1	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	2	3	4	
Persona 3	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	
Persona 4	1	1	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	
Persona 5	1	1	4	1	1	3	3	1	4	3	4	1	1	1	1	2	4	1	1	1	5	1	1	4	2	4	
Persona 6	1	1	4	1	1	3	3	1	4	4	4	1	1	1	1	2	4	1	1	1	5	2	2	4	2	4	
Persona 7	2	4	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	2	2	1	5	5	
Persona 8	2	4	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	4	5	5	
Persona 9	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	
Persona 10	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	1	1	4	4	4	
Persona 11	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	
Persona 12	1	3	2	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	2	4	1	5	4	
Persona 13	1	3	2	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	2	4	1	5	4	
Persona 14	2	4	1	1	1	4	4	1	4	3	2	1	1	1	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	
Persona 15	2	4	1	1	1	4	4	1	4	3	2	1	1	1	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	
Persona 16	2	4	1	1	1	4	4	1	5	3	1	1	1	1	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	
Persona 17	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	
Persona 18	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	
Persona 19	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	
Persona 20	1	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	
Persona 21	1	1	4	1	1	4	4	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	2	
Persona 22	1	2	2	1	1	4	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	
Persona 23	1	1	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	3	3	4	2	
Persona 24	1	2	2	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	4	3	3	4	4	4	
Persona 25	2	2	1	1	1	4	4	1	2	4	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	
Persona 26	2	2	1	1	1	4	4	1	2	4	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	
Persona 27	2	2	3	2	5	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
Persona 28	1	2	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
Persona 29	2	4	2	2	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
Persona 30	2	3	1	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	2	4	4	4	
Persona 31	1	1	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	
Persona 32	1	2	2	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	
Persona 33	1	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	
Persona 34	1	4	1	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	
Persona 35	1	4	1	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	
Persona 36	1	4	1	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	2	4	2	
Persona 37	2	4	2	2	2	5	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 38	1	1	2	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 39	2	2	3	4	2	4	4	5	2	1	1	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	
Persona 40	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 41	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 42	2	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 43	1	3	3	2	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 44	1	1	2	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	
Persona 45	1	1	2	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	
Persona 46	2	1	2	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	
Persona 47	1	3	1	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	
Persona 48	1	2	2	2	2	4	5	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	4	4	4	4	
Persona 49	1	3	3	2	2	4	5	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	
Persona 50	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	

Persona 51	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4
Persona 52	1	1	2	2	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 53	2	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 54	1	3	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 55	1	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 56	1	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 57	1	1	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 58	2	1	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 59	2	1	4	2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 60	1	4	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4
Persona 61	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Persona 62	1	4	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4
Persona 63	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
Persona 64	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Persona 65	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 66	1	4	1	2	2	3	5	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4
Persona 67	1	2	2	2	2	3	5	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4
Persona 68	2	1	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4
Persona 69	2	1	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 70	2	1	3	2	2	4	3	5	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	
Persona 71	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 72	2	1	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
Persona 73	2	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	5	4	4	
Persona 74	2	3	1	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	
Persona 75	2	1	4	2	2	4	4	2	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 76	2	1	4	2	2	4	4	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 77	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 78	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
Persona 79	2	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	5	4	4
Persona 80	1	1	2	1	1	4	4	1	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Persona 81	1	1	2	1	1	4	4	1	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Persona 82	2	4	2	1	1	4	4	1	5	2	1	1	1	1	1	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Persona 83	2	4	2	1	1	4	4	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Persona 84	2	4	4	1	1	4	4	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4
Persona 85	2	4	4	1	1	4	4	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4
Persona 86	1	1	4	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 87	1	1	4	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 88	1	1	4	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 89	1	4	1	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4
Persona 90	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Persona 91	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Persona 92	1	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 93	1	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 94	1	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 95	1	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 96	1	4	1	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 97	1	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 98	1	4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 99	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 100	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 101	2	2	1	1	1	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 102	2	2	1	1	1	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 103	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4
Persona 104	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4
Persona 105	2	4	1	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 106	2	4	1	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 107	2	4	2	1	1	2	2	1	3	3	5	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 108	2	4	1	1	1	2	2	1	2	2	4	1	1	1	1	2	4	1	1	2	2	3	4	2	2	4	4	2
Persona 109	1	3	2	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	5	4
Persona 110	1	2	1	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 111	2	4	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 112	2	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2
Persona 113	1	4	1	1	1	2	2	1	3	5	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	5	5	4	4	4	4	5	4

Persona 114	1	4	1	1	1	2	2	1	3	5	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 115	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 116	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 117	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4
Persona 118	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 119	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 120	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 121	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 122	2	4	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 123	2	4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2
Persona 124	1	4	1	3	4	5	4	3	2	4	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 125	1	4	1	3	3	5	4	3	2	4	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 126	1	4	1	5	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Persona 127	1	4	1	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
Persona 128	1	4	1	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3
Persona 129	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	4
Persona 130	1	2	2	1	1	3	3	1	4	2	3	1	3	3	1	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4
Persona 131	1	2	2	1	1	3	3	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	4	4
Persona 132	1	3	1	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4
Persona 133	1	3	1	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4
Persona 134	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4
Persona 135	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4
Persona 136	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	2	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4
Persona 137	1	2	2	2	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4	2	4	4
Persona 138	1	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 139	1	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 140	1	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 141	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 142	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 143	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 144	2	3	2	4	2	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 145	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 146	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 147	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 148	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 149	2	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 150	1	2	2	2	2	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 151	2	3	1	1	1	4	4	1	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 152	2	3	1	1	1	4	4	1	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
Persona 153	2	3	2	1	1	4	3	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
Persona 154	1	1	2	1	1	4	3	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 155	2	3	2	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	4	4	4	2	2	4	4	4
Persona 156	1	1	2	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 157	1	3	1	1	1	4	4	1	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Persona 158	1	3	1	1	1	4	4	1	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Persona 159	1	3	3	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Persona 160	1	3	3	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
Persona 161	2	3	1	1	1	4	4	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4
Persona 162	2	3	1	1	1	4	4	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4
Persona 163	1	2	2	1	1	4	5	1	5	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	4	2	4	4	4	4
Persona 164	2	3	1	1	1	4	3	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	4	4	4	2	4	4	4
Persona 165	2	3	1	1	1	4	3	1	4	2	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	4	4	4	2	4	4	4
Persona 166	1	2	2	1	1	4	4	1	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	4	2	4	4	4	4
Persona 167	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 168	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 169	2	4	1	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4
Persona 170	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4
Persona 171	2	4	1	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4
Persona 172	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 173	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 174	1	4	1	2	2	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4
Persona 175	1	4	1	2	2	4	4	5	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4
Persona 176	1	4	1	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4

Persona 177	1	4	1	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4
Persona 178	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4
Persona 179	1	2	2	1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	5	4
Persona 180	1	2	2	1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	5	4
Persona 181	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4
Persona 182	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4
Persona 183	2	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	4	2
Persona 184	2	1	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	5	2	5	5	5	5	3	3	3	3
Persona 185	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Persona 186	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Persona 187	1	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Persona 188	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	2	5	2	5	4	2	
Persona 189	1	1	4	1	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	5	4	4	4	2
Persona 190	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	4	5	4	1	5	4
Persona 191	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	4	5	4	4	5	4
Persona 192	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	4	5	4	4	5	4
Persona 193	1	1	3	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	3	3	5	3	4	4	4
Persona 194	1	1	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	3	3	5	3	4	4	4
Persona 195	1	1	1	3	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1	4	4	5	4	1	4	4
Persona 196	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4
Persona 197	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	5	3	4	5	4
Persona 198	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	5	3	4	5	4

Anexo 12. Informe de prueba piloto

Ubicación	Región	Provincia	Distrito
Geográfica de la Prueba	Apurímac	Andahuaylas	Andahuaylas
Personal participante de la prueba	Usuarios que acuden al Hospital Sub Regional de Andahuaylas		
	10	8	1
Operativo de campo, ejecución	Someter a una prueba general sobre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas		
Muestra	Masculino	Femenino	Total
	8	7	15
Duración y medición del tiempo	La prueba se inició el día 13 de junio de 2019 a horas 07:00 a.m.		
Evaluación	El objetivo central de esta prueba piloto era evaluar la aplicación de los instrumentos de recojo de información.		
Prueba de la pregunta	<p>¿Los consultorios son suficientes para la atención?</p> <p>¿Los ambientes del consultorio son cómodos para la atención?</p> <p>¿Cuenta con instrumentos quirúrgicos esenciales para la atención?</p> <p>¿Los instrumentos quirúrgicos facilitan las atenciones?</p> <p>¿Los formatos facilitan la atención en menor tiempo?</p> <p>¿Los formatos utilizados son entendibles por usted?</p> <p>¿La comunicación del médico al paciente es entendible?</p> <p>¿El médico informa al paciente en su lengua materna?</p> <p>¿La cantidad de profesional médico es suficiente para la atención?</p> <p>¿El profesional médico atiende a tiempo completo?</p> <p>¿El consultorio de servicio de medicina cuenta con suficiente personal de apoyo para la atención?</p> <p>¿El personal de apoyo da orientación al paciente?</p> <p>¿Existe la comunicación del médico con los familiares del usuario?</p> <p>¿El paciente se siente libre para expresar su malestar?</p> <p>¿La atención se cumple de acuerdo a las citas programadas?</p> <p>¿Los resultados son entregados en la fecha citado por el medico?</p> <p>¿Cuándo el usuario acude al servicio de medicina encuentra al médico requerido?</p> <p>¿El medico soluciona las dudas que tiene el usuario?</p> <p>¿Los materiales utilizados por el medico son propios para cada usuario?</p> <p>¿El consultorio se encuentra limpio para la atención?</p>		

	<p>¿El profesional médico brinda un trato amable hacia los usuarios?</p> <p>¿Los usuarios reciben una atención sin discriminación?</p> <p>¿Las atenciones se realizan en un ambiente privado?</p> <p>¿Los resultados obtenidos son entregados solamente al usuario?</p>									
Resultados	<table border="1" data-bbox="507 461 1343 689"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="507 461 1343 506">Estadísticas de fiabilidad</th> </tr> <tr> <th data-bbox="507 510 785 645">Alfa de Cronbach</th> <th data-bbox="791 510 1062 645">Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</th> <th data-bbox="1069 510 1343 645">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="507 649 785 689">,872</td> <td data-bbox="791 649 1062 689">,853</td> <td data-bbox="1069 649 1343 689">24</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="507 694 1414 770">Fuente: Resultados obtenidos en base a los datos procesados en SPSS V25</p>	Estadísticas de fiabilidad			Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	,872	,853	24
Estadísticas de fiabilidad										
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos								
,872	,853	24								



GERENCIA REGIONAL DE CONTROL APURÍMAC

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 1006-2019-CG/GRAP-SVC

VISITA DE CONTROL
HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS
ANDAHUAYLAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC

**“A LA GESTIÓN SANITARIA Y ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
SALUD PÚBLICOS DEL SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE
ATENCIÓN”**

PERIODO: DEL 20 AL 24 DE MAYO DE 2019

TOMO I DE I

APURÍMAC, 2019

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres

Cuadro N° 5
Hechos advertidos que no han sido implementados por la entidad en la UPSS Diagnóstico por Imágenes

Item	Hechos Advertidos	Riesgos Identificados
1	De la información proporcionada se advierte que no se cuenta con Documentos y/o Plan de mantenimiento de la Infraestructura (2018).	Que no se cuenta con infraestructura adecuada para brindar servicios de salud a los pacientes y/o usuarios.
2	De la verificación efectuada se advierte que el área del ambiente de la Sala de Mamografía no cumple con los metrajes mínimos establecidos.	Que exista dificultad para el operador en la manipulación del equipo de RAYOS X
3	Se evidencia que el personal no cuenta con Licencia de operador, Licencia de oficial de protección radiológica y Licencia de físico médico.	Que el personal no maneje adecuadamente los equipos, y conlleve a que los resultados de los exámenes que realicen no sean precisos.
4	De la verificación efectuada se advierte que el Mamógrafo digital, se encuentra inoperativo y con un mal estado de conservación por falta de mantenimiento.	Que no se brinde el servicio a los pacientes que lo requieran.

Fuente: Informe n.° 417-2018-CG/GRAP-VP y Formatos de la visita preventiva 2018.
 Elaborado: Comisión de Control Simultáneo.

1.2 Hechos advertidos que requieren su atención por una instancia superior.

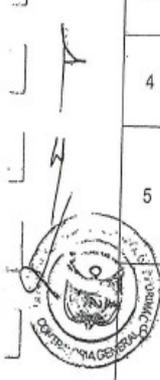
De acuerdo a la información requerida en el formato n.° 01 Anexo 01 "Seguimiento de acciones preventivas y correctivas – Informe 2018" (Apéndice n.° 1), se advirtió que seis (6) riesgos comunicados se encuentran pendientes de implementación, los cuales requieren su atención por una instancia superior, conforme se detallan a continuación:

Cuadro N° 6
Hechos advertidos que requieren su atención por una instancia superior

Item	UPSS	Hechos advertidos	Riesgos Identificados
1	Consulta Externa	De la verificación efectuada se advierte la ausencia de médicos especialistas según la categoría del establecimiento.	Que exista falta de oportunidad de atención (diagnóstico y tratamiento), disminución de la calidad de atención así como de capacidad resolutoria y limitaciones para el tratamiento adecuado.
2	Emergencia	De la visita realizada se verificó que la UPSS de Emergencia no tiene el personal médico necesario para brindar el servicio de Emergencia, contando solo con un médico de planta (médico internista); y tampoco cuenta con médicos especialistas en los turnos de guardia.	Que exista falta de atención oportuna a los pacientes que requieren atención general y especializada en el servicio de Emergencia.
3	Patología Clínica	De la información proporcionada se advierte que el área de Microbiología y Biología Molecular no cuenta con médico especialista en patología clínica, con Tecnólogo Médico con especialidad en Laboratorio Clínico, con biólogo ni con técnico en laboratorio clínico.	Riesgo en la calidad de la atención en la UPSS de Patología Clínica.
4		De la visita realizada se verificó que la UPSS Diagnóstico por Imágenes no tiene relación directa con las UPSS de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.	Que exista falta de oportunidad de atención en diagnóstico y tratamiento; así como, disminución en la calidad de la atención.
5	Diagnóstico por Imágenes	Se evidenció la existencia de ventanas en la Sala de Radiología Digital.	Que exista radiación dispersa en el exterior, que origine dosis mayores al límite para el público; asimismo, existe un riesgo incrementado para contraer infecciones respiratorias entre los pacientes y personal de salud.
		De la verificación efectuada se advierte que el hospital no cuenta con algunos ambientes complementarios como Jefatura, Secretaría, Sala de Impresión, de lectura e informes, sala de reuniones, servicios higiénicos para hombres, mujeres y personas con discapacidad; a su vez no cuenta con sala de preparación de pacientes, almacén de insumos, cuarto de limpieza y almacén intermedio de residuos sólidos.	Que no se cuenta con los ambientes y condiciones necesarias para poder brindar una atención adecuada a los pacientes y/o usuarios.

Fuente: Informe n.° 417-2018-CG/GRAP-VP y Formatos de la visita preventiva 2018.
 Elaborado: Comisión de Control Simultáneo.

Visita de Control al Hospital Subregional de Andahuaylas, Andahuaylas, Apurímac.
 Período: Del 20 al 24 de mayo de 2019



Anexo 14. Denominación del servicio

Fecha : 09/09/2019
 Hora : 13:07:06
 Página : 2 de 3



CENTROS DE COSTO

Sistema Integrado de Gestión Administrativa
 Módulo de Configuración
 Versión 19.01.00

UNIDAD EJECUTORA : 403 HOSPITAL SUB-REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
 NRO. IDENTIFICACIÓN : 001038

Centros de Costo	Abreviatura	Sede	Responsable	Nº Pers.	DASA	Fecha	Estado
10380805 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	UNIDAD DE CUIDADOS INTEN	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	DE A SILVA PALOMINO CHERA YESSIKA	1		29/11/2010	A
10380806 UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS	UNIDAD DE CUIDADOS INTEN	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A SWAYNE DIAZ ENRIQUE POMPILO	1		29/11/2010	A
103809 DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACION	DEPARTAMENTO DE HOSPTI	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MALLMA PORRAS DIONICIO	139		18/01/2007	A
10380901 DEPARTAMENTO DE MEDICINA	DEPARTAMENTO DE MEDICIN	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MALLMA PORRAS DIONICIO	24		18/01/2007	A
1038090101 SERVICIO DE MEDICINA	SERVICIO DE MEDICINA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A DAVALOS SALAS JOSE ANGEL	10		18/01/2000	A
1038090102 HOSPITALIZACION MEDICINA	HOSPITALIZACION MEDICINA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A DAVALOS SALAS JOSE ANGEL	10		18/01/2007	A
1038090103 CONSULTORIO EXT. MEDICINA	CONSULTORIO EXT. MEDICIN	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A DAVALOS SALAS JOSE ANGEL	2		18/01/2007	A
1038090104 SERVICIO ESTRATEGIA SANITARIA	SERVICIO ESTRATEGIA SANI	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A GUTIERREZ DEZA ADLER DAVID	1		22/05/2008	A
1038090105 SERVICIO GASTROENTEROLOGIA	SERVICIO GASTROENTEROL	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A TANTA CHIPANA CARLOS ALBERTO	1		26/05/2009	A
10380902 DEPARTAMENTO DE CIRUGIA	DEPARTAMENTO DE CIRUGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A RODRIGUEZ RODRIGUEZ WILDO ERNESTO	16		18/01/2007	A
1038090201 SERVICIO DE CIRUGIA	SERVICIO DE CIRUGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A ZARZO AQUISE LILY	4		18/01/2007	A
1038090202 HOSPITALIZACION CIRUGIA	HOSPITALIZACION CIRUGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A ZARZO AQUISE LILY	2		18/01/2007	A
1038090203 CONSULTORIO EXT. CIRUGIA	CONSULTORIO EXT. CIRUGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A ZARZO AQUISE LILY	2		18/01/2007	A
10380903 DEPARTAMENTO PEDIATRIA	DEPARTAMENTO PEDIATRIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	35		18/01/2007	A
1038090301 SERVICIO DE PEDIATRIA	SERVICIO DE PEDIATRIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	10		18/01/2009	A
1038090302 SERVICIO DE NEONATOLOGIA	SERVICIO DE NEONATOLOGI	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	10		18/01/2007	A
1038090303 HOSPITALIZACION PEDIATRIA	HOSPITALIZACION PEDIATR	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	10		18/01/2007	A
1038090304 CONSULTORIO EXT. PEDIATRIA	CONSULTORIO EXT. PEDIATR	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	4		18/01/2009	A
1038090305 EMERGENCIA PEDIATRIA	EMERGENCIA PEDIATRIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MILLAN DE LA CRUZ GABRIELA	1		29/11/2010	A
10380904 DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICIA	DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	42		18/01/2007	A
1038090401 DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICAS	DEPARTAMENTO DE GINECO	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	22		18/01/2007	A
103809040101 EMERGENCIA GINECO-OBSTETRICIA	EMERGENCIA GINECO-OBST	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A LEON MENDOZA JOSE LUIS	5		18/01/2007	A
103809040102 CONSULTORIO EXT. OBSTETRICIA	CONSULTORIO EXT. OBSTET	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A LEON MENDOZA JOSE LUIS	4		18/01/2007	A
103809040103 HOSPITALIZACION OBSTETRICIA	HOSPITALIZACION OBSTETR	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A LEON MENDOZA JOSE LUIS	10		07/08/2007	A
103809040104 DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA	DEPARTAMENTO DE GINECO	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A LEON MENDOZA JOSE LUIS	2		30/11/2010	A
103809040105 CENTRO OBSTETRICO	CENTRO OBSTETRICO	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	1		18/01/2007	A
1038090402 SERVICIO DE GINECOLOGIA	SERVICIO DE GINECOLOGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	20		18/01/2007	A
103809040201 GINECOLOGIA GENERAL	GINECOLOGIA GENERAL	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	5		18/01/2007	A
103809040202 CONSULTORIO EXT. GINECOLOGIA	CONSULTORIO EXT. GINECOI	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	5		18/01/2007	A
103809040203 HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	HOSPITALIZACION GINECOL	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A MORENO HUAYTALLA TITO	15		18/01/2007	A
10380905 DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO	DEPARTAMENTO DE APOYO	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A ROSAS ALBERCA FABIOLA HERMILIA	10		18/01/2007	A
1038090501 NUTRICION Y DIETETICA	NUTRICION Y DIETETICA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A ROSAS ALBERCA FABIOLA HERMILIA	2		18/01/2007	A
1038090502 SERVICIO SOCIAL	SERVICIO SOCIAL	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A HERRERA ILLANES GINA	3		18/01/2007	A
1038090503 PSICOLOGIA	PSICOLOGIA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A VALDIVIA PACHECO DANIEL	3		18/01/2007	A
10380906 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA	DEPARTAMENTO DE ENFERM	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A PEÑA LAUREANO ROSI	7		18/01/2007	A
1038090601 ENFERMERIA - HOSPITALIZACION	ENFERMERIA - HOSPITALIZA	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A PEÑA LAUREANO ROSI	2		18/01/2007	A
1038090602 ENFERMERIA - CONSULTORIO EXT.	ENFERMERIA - CONSULTORI	HOSPITAL SUB REGIONAL DE	A PEÑA LAUREANO ROSI	5		18/01/2007	A