

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS PACIENTES ATENDIDOS  
POR EL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL  
BÁSICO “SAN GABRIEL”,  
NOVIEMBRE 2009 –  
AGOSTO 2010.

Trabajo de investigación para obtener el título de Licenciada en Enfermería

**Autores:**

Tirira Morales Gloria A  
Valencia Obando Fernanda M

**Asesor de Tesis:**

Mgs. Teresa Reyes

OCTUBRE 201

## **RESUMEN**

La necesidad de mejorar los cuidados de salud ha llevado a realizar estudios acerca de la calidad de atención del personal de salud.

La calidad de atención al usuario es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de usuarios al hospital básico San Gabriel por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los usuarios constituyen el elemento vital del hospital. Sin embargo, son pocas las instituciones que consiguen adaptarse a las necesidades de los usuarios ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que el personal de salud debe mejorar la calidad de servicios que ofrecen a sus pacientes, ya que no es cuestión de elección, la vida de la institución depende de ellos.

De tal forma, para mantener una organización, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones para brindar una atención de calidad.

Promover el mejoramiento de los niveles de atención en salud al paciente, dando énfasis en la relación directa entre personal de salud y el usuario, lo cual hará que el paciente se sienta en confianza y seguro, sintiendo una completa satisfacción en el mismo.

En el hospital Básico San Gabriel el personal salud debe mantener el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todas las unidades de atención. Por tal motivo, consideramos de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud

## SUMMARY

The necessity to improve the cares of health has taken to carry out studies about the quality of the personnel's of health attention.

The quality of attention to the user is a process guided to the attainment of the total satisfaction of the requirements and necessities of the same ones, as well as to attract every time a bigger number of users to the basic hospital San Gabriel by means of a such positioning that takes to these to carry out the publicity person to person.

In such a sense, the users constitute the vital element of the hospital. However, they are few the institutions that are able to either adapt to the necessities of the users as for quality, efficiency or personal service. It is for it that the personnel of health should improve the quality of services that you/they offer to his patients, since it is not election question, the life of the institution it depends on them.

In such a way, to maintain an organization, it is necessary among other things to improve the work place continually, focusing it toward the quality of goods and services, making that this attitude is a factor that prevails in all the performances to offer an attention of quality.

To promote the improvement of the levels of attention in health to the patient, giving emphasis in the direct relationship among personal of health and the user, that which will make the patient to sit down in trust and sure, feeling a complete satisfaction in the same one.

In the Basic hospital San Gabriel the personal health should maintain the most narrow bond with the patients and its interrelation with all the units of attention. For such a reason, we consider of interest to revise the aspects related with the quality and their control, to continue giving execution to the purposes, goals and guidelines of the System of Health.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo estudia la satisfacción de los pacientes, del hospital básico San Gabriel.

Las percepciones de los usuarios sobre distintos aspectos de gestión y elementos de los servicios, el trato otorgado por el personal de salud a los pacientes es el que tiene mayor incidencia en cuanto a la satisfacción con distintos aspectos de la gestión del establecimiento hospitalario. Por otra parte, los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción global con el servicio recibido.

Se valoraron los niveles de satisfacción general de los pacientes con respecto a los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería y su comportamiento. Se consignaron las variables clínicas y demográficas: edad, sexo, estancia hospitalaria. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios de salud, Para la cual se aplica encuestas a usuarios de hospitalización, consulta externa y emergencia, además con el fin de conocer la percepción del servicio que presta el personal de esta casa de salud por lo que utilizamos un instrumento cuyos resultados se los presenta en el Capítulo IV con la propuesta de un plan de intervención mediante una guía de calidad de atención la cual deberá estar a disposición del personal de salud.

## **CAPITULO I**

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

La satisfacción es en sí un bien de la atención médica y figura en el balance de beneficios y daños; que es el núcleo fundamental de la definición de la calidad de servicio a la colectividad. Por otra parte la medición de la satisfacción de atención del personal de salud, es un valioso instrumento para la investigación en el área de la salud, ya que ofrece información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud, de instituciones o individuos en particular, además, al ser experimentada por la población refuerza la confianza hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa de la comunidad.

Es importante dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de ocuparse de sus problemas de salud. El confort del paciente es un componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud, es generalmente la medición del grado de satisfacción del paciente se la realiza en función al médico, por lo que es necesario indagar cual es la percepción de los usuarios sobre los cuidados que brinda el personal de salud.

## **1.2 Formulación Del Problema**

¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud en el hospital básico “San Gabriel”, Noviembre 2009- Agosto 2010?

### **1.3 Justificación**

La calidad de los servicios de salud puede ser considerada como el resultado de diferentes factores o dimensiones, que resultan ser instrumentos útiles tanto en la definición y análisis de los problemas como en la evaluación del grado de cumplimiento de las normas técnicas, sociales y humanas del personal de salud. La atención médica a lo largo del tiempo ha experimentado cambios y con el avance de la educación a nivel mundial ha permitido la formación de profesionales de la salud con alto grado de capacitación; por lo que en algunos casos ha permitido el mejoramiento de la relación del personal de salud con el paciente.

La relación del personal de salud con el paciente, es un aspecto muy importante; pues está basada en la confianza y constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico; una comunicación adecuada permite obtener una información correcta y a la vez genera en el enfermo un sentimiento de seguridad y confianza; que lo hace receptivo a las sugerencias y recomendaciones del personal médico. De esta manera conocer cuál es la percepción de los usuarios y mejorar su satisfacción así aumentará su motivación en la continuidad de los programas y de esta forma evitar el abandono y rechazo a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud.

Medir los niveles de satisfacción de la atención de los pacientes permitirá corregir lo defectuoso en ella, por lo que la presente investigación se realizará con la finalidad de conocer el nivel de atención que brinda el personal de salud ya que hemos visto que no se ha realizado un estudio para determinar qué clase de atención presta el hospital básico "San Gabriel" ya que la satisfacción del paciente es un componente importante en la calidad de la atención y también es parte del desarrollo de la población en relación con los servicios de salud que reciben.

## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. Objetivo General

¿Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud en el hospital básico “San Gabriel”, durante el periodo Noviembre 2009- Agosto 2010?

### 1.4.2 Objetivo Específicos:

- Recopilar información acerca del nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos en las distintas áreas médicas del hospital.
- Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez de atención recibida por parte del personal de salud del hospital básico “San Gabriel”.
- Identificar la relación usuario-personal de salud y su influencia en la recuperación.
- Conocer los factores que impiden o favorecen en la satisfacción de los usuarios.
- Caracterización del personal de salud del hospital básico “San Gabriel”.
- Conocer tiempos de espera en la atención del paciente, según demanda del servicio.
- Identificar accesibilidad a los servicios que presta el hospital básico “San Gabriel”.

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1 Tipo de Estudio**

No Experimental Porque esta investigación no se caracteriza por la introducción y manipulación del factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto.

#### **3.2 Diseño**

Descriptivo-Transversal Porque describimos la situación del estudio, sometimos a parámetros de medición y componentes del fenómeno a investigar, seleccionamos una serie de aspectos, indicamos cuales son las personas responsables. Además analizamos simultáneamente la exposición y el efecto provocado ante la sociedad.

#### **3.3 Método**

Cuantitativo- Positivista Porque se va a recolectar la información necesaria para el estudio y así analizar los datos, contestar preguntas de investigación, confiar en la medición numérica usando estadística.

#### **3.4 Universo y Muestra**

Para el desarrollo de ésta investigación se realizó un muestreo aleatorio simple.

- La población a investigar es la siguiente:
- Personal que labora en el hospital básico San Gabriel.
- Pacientes que se atenderán durante el período de investigación.
- Familiares de los pacientes.

### **3.5 Técnicas de investigación.**

Para esta investigación se utilizará guías de evaluación de calidad así como estudios de tiempos, movimiento del personal, a través de encuestas.

### **3.6 Instrumentos**

Para la recolección de los datos se utilizará:

- Trazadores de calidad.
- Encuestas dirigida a los pacientes, al personal de salud y familiares que acuden al hospital básico "San Gabriel".
- Cámara fotográfica.
- Instrumento Informático (SPSS.17)

### 3.7 MECÁNICA OPERATIVA

#### 3.7.1 Identificación de la Población

En la primera parte de la investigación se vio la necesidad de buscar información acerca del personal del Hospital básico San Gabriel, la cual nos fue proporcionada por el Director de Recursos Humanos con autorización del Director General del Hospital.

A continuación se muestra en la siguiente tabla la nomina del personal total que labora en la institución:

#### TALENTO HUMANO CON EL QUE CUENTA EL HOSPITAL BÁSICO SAN GABRIEL (PERSONAL QUE ESTA EN CONTACTO CON LOS USUARIOS)

Médicos	5
Odontóloga	1
Obstetra	1
Doctor Laboratorista Clínico	1
Licenciadas en Enfermería	6
Auxiliares de Enfermería	18
Auxiliares de Odontología	2
Técnica Estadística	4
Conserjes	4
Chofer	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

**TALENTO HUMANO CON EL QUE CUENTA EL HOSPITAL BÁSICO SAN GABRIEL  
(PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO)**

Director del Hospital	1
Director de Recursos Humanos	1
Inspector Sanitario	1
Bioquímico Farmacéutico	1
Profesor e formación	2
Administrador de Bodega	1
Contador	2
Ecónoma	1
Técnico de Mantenimiento	2
Personal de Cocina	2
Lavandería	3
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

En la segunda parte de la investigación tomamos en cuenta la aclaración que hicimos en el anteproyecto de realizar un muestreo aleatorio simple con la cual se determina las características de los pacientes que se atenderán en el periodo de investigación que comprende los meses de Enero a Julio del 2010.

### **3.7.2 Identificación de la Muestra**

En la primera parte, La población involucrada que se va a investigar tiene que ver con el elemento humano que desempeña actividades de salud y que se encuentran en contacto con los usuarios.

En vista de que la muestra determinada es inferior a 50 personas, la técnica que se utilizara para la recolección de información será el censo; mismo que implica que todo el personal identificado en el primer cuadro anterior.

En la segunda parte, Para el muestreo aleatorio simple se tomo como referencia a pacientes que fueron atendidos en los diferentes servicios del Hospital Básico San Gabriel, tales como: Consulta externa, Hospitalización y Emergencia. Por tal razón se realizaron 150 encuestas proporcionales a los servicios que se mencionaron anteriormente.

### 3.8 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Clasificación	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Satisfacción</b>	Independiente Cuantitativa	La atención en salud esta basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características</li> <li>▪ Tiempo</li> <li>▪ Tipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de atención que brinda el Hospital “San Gabriel.”</li> <li>▪ Tiempo en minutos que espera hasta ser atendido.</li> <li>▪ Ambiente en el que espera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy satisfactorio.</li> <li>▪ Satisfactorio</li> <li>▪ Poco satisfactorio</li> <li>▪ De 15 – 30 min</li> <li>▪ De 31 – 45 min</li> <li>▪ De 46 y mas</li> <li>▪ Muy cansado</li> <li>▪ cansado</li> <li>▪ incomodo</li> </ul>
<b>Calidad de atención del personal de salud.</b>	Dependiente Cualitativa	La calidad de atención que se logra es muy importante en producir una satisfacción o insatisfacción por parte del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Característica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la relación médico-paciente, el abordaje de los aspectos psicosociales mejora la satisfacción del paciente y disminuye las demandas médicos legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy buena</li> <li>▪ Buena</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Mala</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los factores principales que hacen parte de la calidad de la relación entre trabajador de salud y paciente en el contexto local son la actitud del personal de salud, en términos de trato brindado al paciente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy buena</li> <li>▪ Buena</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Mala</li> </ul>
<b>Paciente</b>	Dependiente	Paciente es el que tiene una enfermedad, no siempre la padece, y sobre todo no siempre sufre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Sexo</li> <li>▪ Ocupación</li> <li>▪ Procedencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació.</li> <li>▪ Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer.</li> <li>▪ Trabajo, empleo u oficio que realiza una persona.</li> <li>▪ Origen, principio de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 - 20</li> <li>▪ 21 - 30</li> <li>▪ 31 - 40</li> <li>▪ 41 - 50</li> <li>▪ 51- 60</li> <li>▪ 61 y mas</li> <li>▪ Masculino</li> <li>▪ Femenino</li> <li>▪ Estudiante</li> <li>▪ Comerciante</li> <li>▪ Ama de Casa</li> <li>▪ Jornalero</li> <li>▪ Chofer</li> <li>▪ Docentes</li> </ul>

				donde nace o vive una persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urbano</li> <li>▪ Rural</li> </ul>
<b>Personal de salud</b>	Dependiente	Es el grupo de personas que brindan atención médica a individuos, familia y comunidad llevando lo más cerca posible la atención de salud al lugar donde residen y trabajan las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Médicos</li> <li>▪ Enfermeras</li> <li>▪ Auxiliares de Enfermería</li> <li>▪ Odontólogos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona encargada de brindar tratamiento a las dolencias de cada persona.</li> <li>▪ Es la persona encargada del cuidado directo de los pacientes.</li> <li>▪ Aquella persona que ayuda en las actividades de la enfermera.</li> <li>▪ Profesional encargado del tratamiento de los dientes y de sus dolencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Años de servicio</li> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Estado civil</li> <li>▪ Procedencia</li> </ul>

## CAPITULO IV

### 4. Marco administrativo

#### 4.1 Recursos humanos

- Investigadoras - estudiantes de enfermería
- Asesora de tesis de la escuela de enfermería
- Personal de salud profesional y no profesional.

#### 4.2 Recursos Materiales

- Material de oficina y escritorio
- Formularios elaborados por las estudiantes - encuestas
- Procesamiento de información
- Reproducción original del trabajo
- Copias (material bibliográfico)

#### 4.3 Presupuesto

El presupuesto programado para esta investigación es la siguiente:

Material de oficina y escritorio	400\$
Procesamiento de información	300\$
Reproducción original del trabajo	150\$
Copias (material bibliográfico)	200\$
TOTAL	1050\$
Imprevisto 10%	115\$
TOTAL	1.265\$

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Encuesta aplicada al personal de salud del Hospital Básico “San Gabriel”

#### Tabla Y Grafico

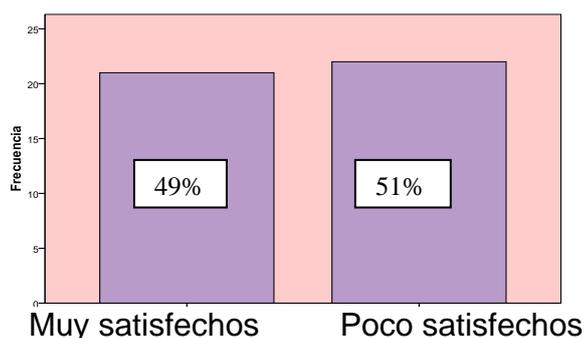
#### CREE USTED QUE LOS PACIENTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE LES BRINDA

a) Muy Satisfechos

b) Poco Satisfechos

c) Insatisfechos

SATISFACCION EN LA ATENCIÓN BRINDADA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy Satisfechos	17	49
	Poco Satisfechos	26	51
	Total	43	100.0



**Fuente:** encuesta

**Responsable:** autoras

#### Análisis e Interpretación:

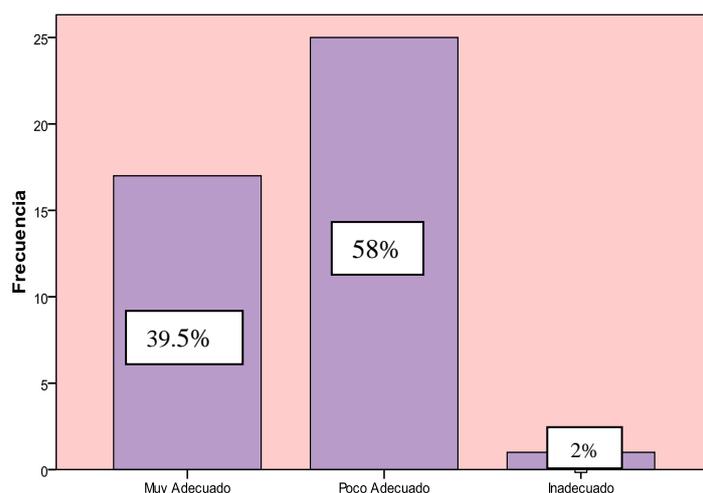
Al obtener información por parte del personal que forma parte del Hospital básico de San Gabriel, se pudo determinar que 22 de los funcionarios afirman que hay poca satisfacción por la atención brindada por los mismos. Por el contrario 21 supieron manifestar que la atención brindada a los usuarios es la necesaria para tenerles muy satisfechos. Finalmente ninguno se pronunció por la opción de Insatisfacción.

### Tabla Y Grafico

#### EL AMBIENTE EN EL QUE ATIENDEN A LOS PACIENTES ES:

a) Muy Adecuado                      b) Poco Adecuado                      c) Inadecuado

ADECUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy Adecuado	17	39.5
	Poco Adecuado	25	58.1
	Inadecuado	1	2.3
	Total	43	100.0



**Fuente:** encuesta

**Responsable:** autoras

#### **Análisis e Interpretación:**

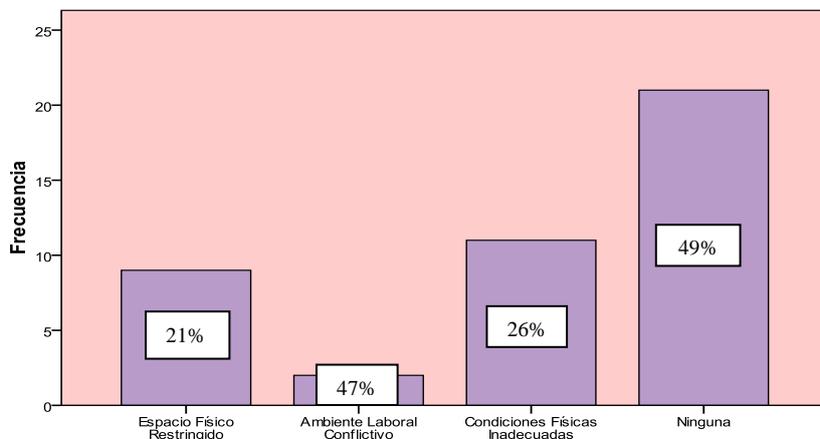
La apreciación acerca del ambiente laboral en el que se encuentran trabajando se puede establecer que 25 de las personas del grupo de trabajo afirma que es poco adecuado, por el contrario 17 dicen que es muy adecuado para ejercer muy bien sus funciones y una persona cree que es inadecuado el ambiente para ofrecer una buena atención a los usuarios que visitan el Hospital básico de San Gabriel.

### Tabla Y Grafico

## EN CUANTO AL ESPACIO FÍSICO DEL SERVICIO USTED HA OBSERVADO:

- a) Espacio Físico Restringido
- b) Ambiente Laboral Conflictivo
- c) Condiciones Físicas inadecuadas
- d) Todos los anteriores
- e) Ninguna

ESPACIO FÍSICO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Espacio Físico Restringido	9	20.9
	Ambiente Laboral Conflictivo	2	4.7
	Condiciones Físicas Inadecuadas	11	25.6
	Ninguna	21	48.8
	Total	43	100.0



Fuente: encuesta

Responsable: autoras

### Análisis e Interpretación:

De las 43 Personas que conforman el equipo de salud, 21 afirman que no han visto problema alguno para ejercer muy bien sus trabajos, por el contrario 11 afirman que existen condiciones físicas Inadecuadas que impiden desarrollar sus actividades, 9 dicen que el espacio físico es restringido y además 2 afirman decir que existe un ambiente laboral conflictivo, demostrando que más pesa la opinión satisfactoria en cuanto al espacio físico.

**Tabla Y Grafico**

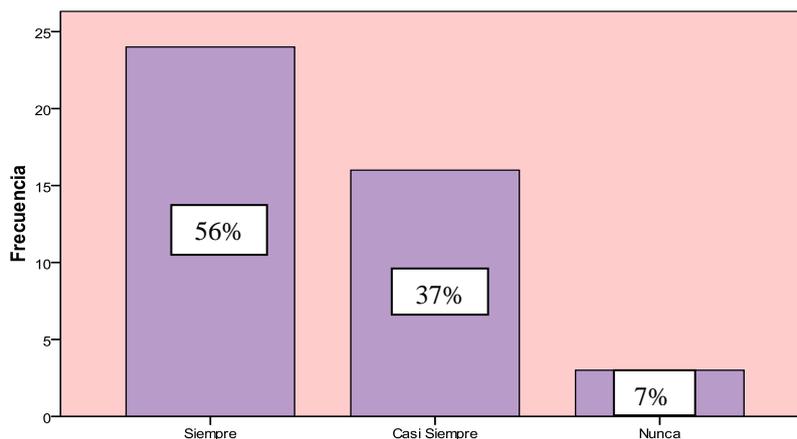
**LA GRAN DEMANDA DE USUARIOS INFLUYE EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Nunca

<b>GRAN DEMANDA DE USUARIOS INFLUYE EN ATENCIÓN DEL EQUIPO DE SALUD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	24	55.8
	Casi Siempre	16	37.2
	Nunca	3	7.0
	Total	43	100.0



**Fuente:** encuesta  
**Responsable:** autoras

**Análisis e Interpretación:**

Se puede destacar que 56% personas afirman que siempre influye la gran demanda de usuarios para que el personal cambie su manera de atender como se debe a los usuarios, 37% dicen casi siempre es una opción a tener en cuanto al momento de atenderles como se debe y 7% afirman que no tiene razón de influencia la demanda de usuarios para que el personal les atienda como es lo correcto.

### Tabla Y Grafico

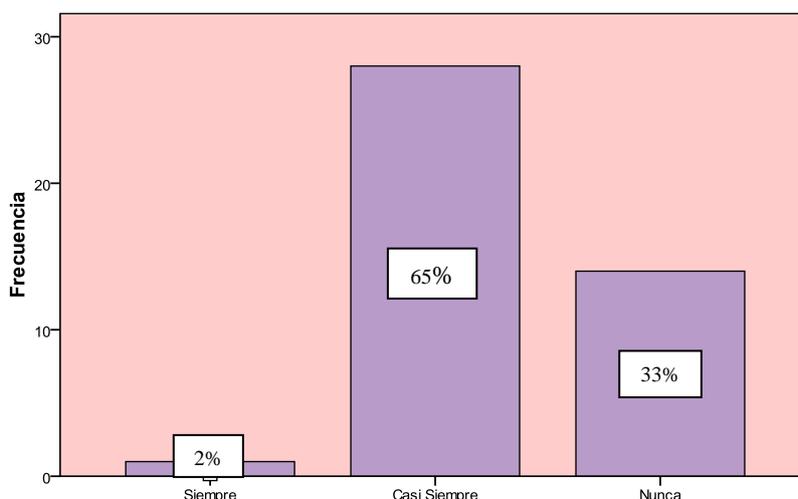
## CREE USTED QUE EXISTE PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Nunca

PREFERENCIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	1	2.3
	Casi Siempre	28	65.1
	Nunca	14	32.6
	Total	43	100.0



Fuente: encuesta

Responsable: autora

### Análisis e Interpretación:

Cuando se tomo el tema de las preferencias por cierto tipo de usuarios, 28 personas nos supieron manifestar que casi siempre se da este caso dentro del hospital al momento de atender, por el contrario 14 personas afirmaron que nunca existen preferencias para atender a los pacientes actitud que no es la adecuada ya que en la unidad operativa debe existir igualdad

### Tabla Y Grafico

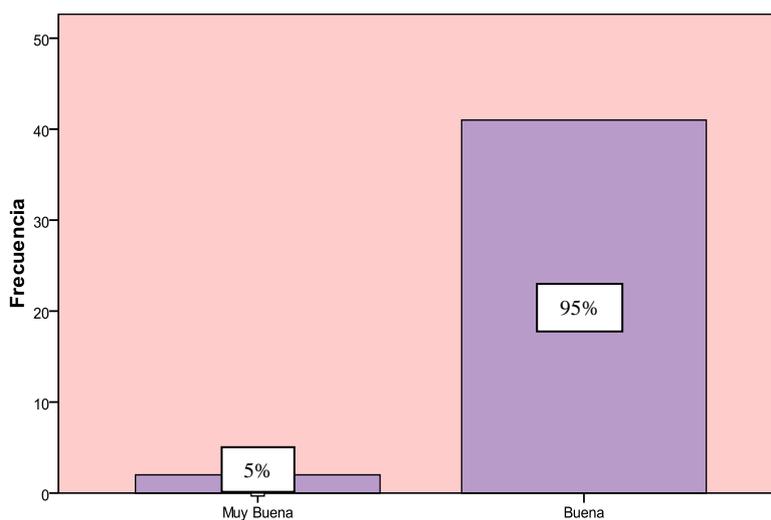
#### LA RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y EL USUARIO ES:

a) Muy Buena

b) Buena

c) Malo

RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy Buena	2	4.7
	Buena	41	95.3
	Total	43	100.0



Fuente: encuesta

Responsable: autoras

#### Análisis e Interpretación:

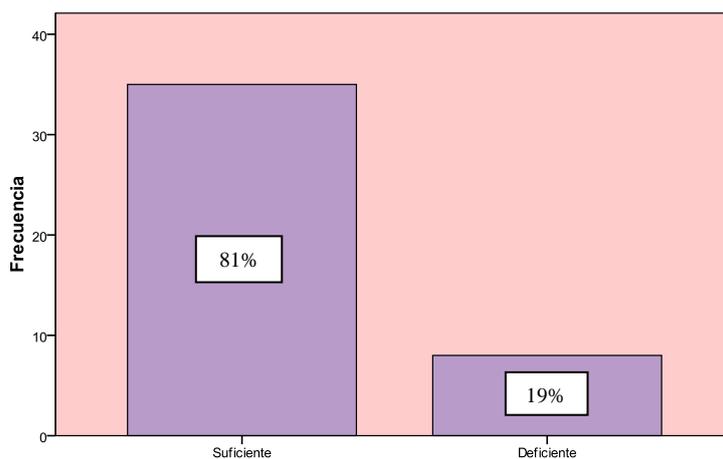
De la información obtenida en el hospital se logro conocer que la relación entre el personal de salud y los usuarios es buena la afirman 41 personas, además 2 de personas adicionalmente supieron manifestar que las relaciones de salud y usuarios es muy buena, seria importante buscar estrategias para mejorar esta relación y de esta manera lograr revertir los datos expuestos.

## Tabla Y Grafico

### EL TIEMPO QUE DEDICA USTED EN LA ATENCIÓN A SUS PACIENTES ES:

a) Suficiente      b) Deficiente      c) Insuficiente

TIEMPO QUE SE LE DEDICA AL PACIENTE			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Suficiente	35	81.4
	Deficiente	8	18.6
	Total	43	100.0



Fuente: encuesta  
Responsable: autoras

### Análisis e Interpretación:

El personal del hospital supo manifestar de manera positiva que al momento de atender a los usuarios el tiempo que les dedican a cada uno de los pacientes es el suficiente y se lo puede corroborar porque 35 respondieron a este ítem, por lo contrario 8 personas dijeron que es deficiente el tiempo que se brinda a un paciente cuando van a adquirir un servicio.

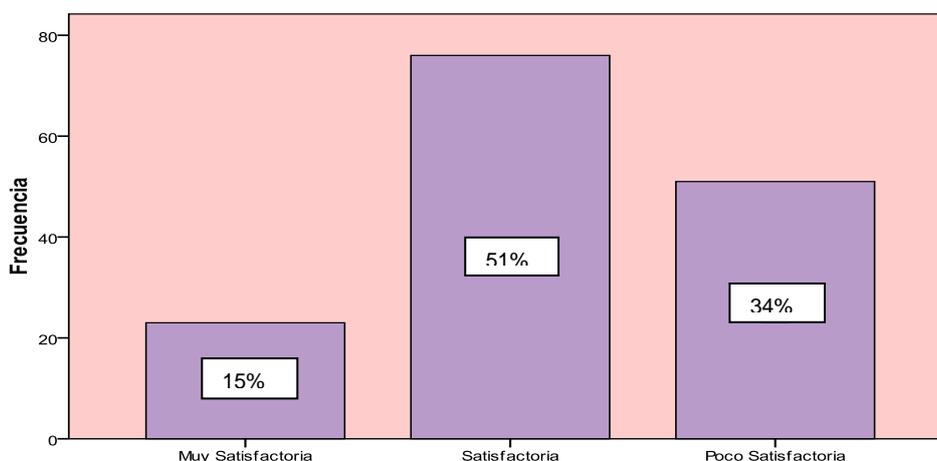
**TABULACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SAN GABRIEL.**

**Tabla Y Grafico**

**LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL PACIENTE ES:**

a) Muy Satisfactoria      b) Satisfactoria      c) Poco Satisfactoria

<b>ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PACIENTE</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy Satisfactoria	23	15.3
	Satisfactoria	76	50.7
	Poco Satisfactoria	51	34.0
	Total	150	100.0



**Fuente:** encuesta  
**Responsable:** autoras

**Análisis e Interpretación:**

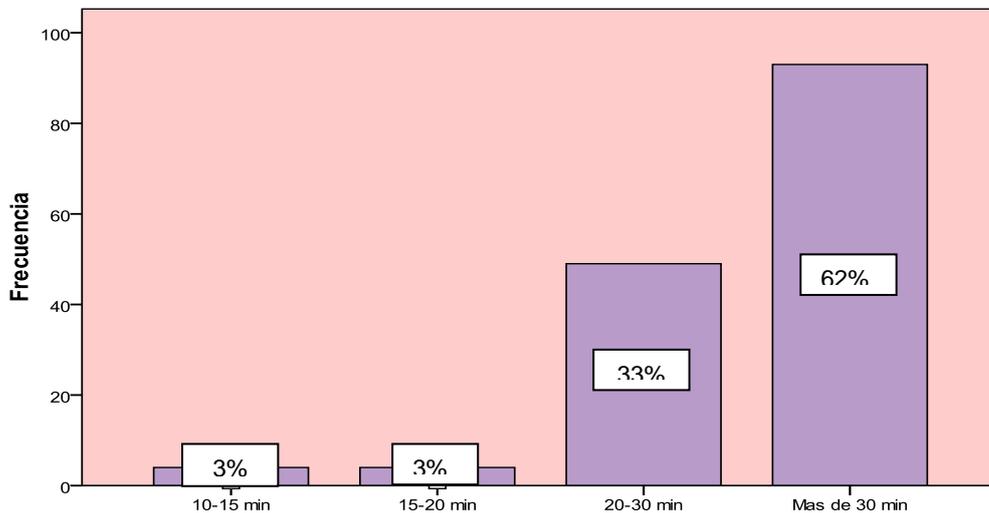
Con relación a la atención recibida por el paciente por el personal de Salud se supieron pronunciar 76 usuarios afirmando que es satisfactoria, 51 personas dicen que es Poco satisfactoria y 23 personas corroboran que la atención recibida es muy satisfactoria. Situación que se debe mejorar para que los usuarios estén muy satisfechos con la atención que reciben.

## Tabla Y Grafico

### EL TIEMPO QUE ESPERO SER ATENDIDO FUE:

a) 10-15min      b) 10-20min      c) 20-30min      d) Mas de 30min

TIEMPO DE ESPERA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	10-15 min	4	2.7
	15-20 min	4	2.7
	20-30 min	49	32.7
	Mas de 30 min	93	62.0
	Total	150	100.0



Fuente: encuesta  
Responsable: autoras

### Análisis e Interpretación:

Del total de usuarios encuestados, 93 personas supieron manifestar que han tenido que esperar más de 30 minutos para ser atendidos,. Es importante destacar que la cuarta variable tiene mucha trascendencia que hay que tomar en cuenta porque los usuarios reconocen que el tiempo de espera es muy largo, influyendo indirectamente en la insatisfacción de la calidad de atención.

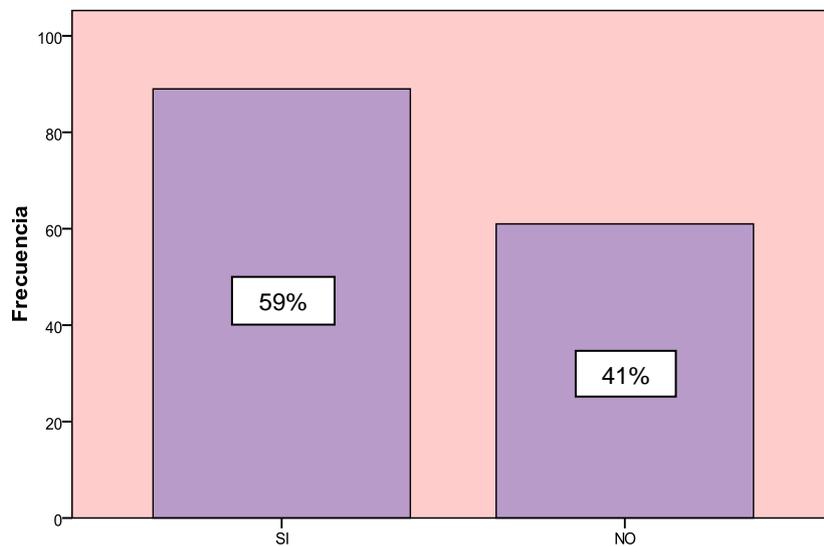
### Tabla Y Grafico

#### CREE USTED QUE EXISTE PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN:

a) SI

b) NO

PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	89	59.3
	NO	61	40.7
	Total	150	100.0



**Fuente:** encuesta  
**Responsable:** autoras

#### **Análisis e Interpretación:**

Con relación a la preferencia por ciertos usuarios en la atención se conoció en las encuestas que del total se reconoce que 89 afirman que existe preferencia, por el contrario 61 personas dicen que no existe preferencia y el trato es igual. Se reconoce que existe la percepción en los usuarios de la atención preferente por algunos, lo cual determina buscar estrategias que eliminen estas acciones, respuesta que coincide con la percepción del personal.

### Tabla Y Grafico

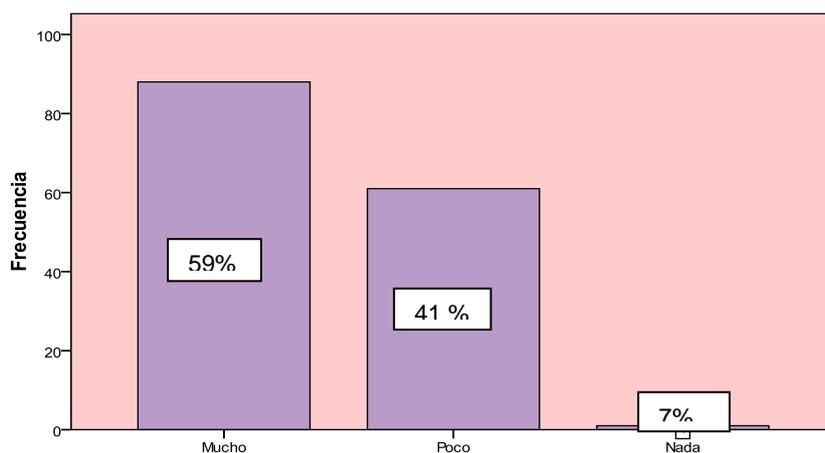
#### CREE USTED QUE LA EXCESIVA DEMANDA DE PACIENTES INFLUYE EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD

a) Mucho

b) Poco

c) Nada

INFLUENCIA DE LA EXCESIVA DEMANDA DE PACIENTES EN LA ATENCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mucho	88	58.7
	Poco	61	40.7
	Nada	1	7
	Total	150	100.0



Fuente: encuesta  
Responsable: autoras

#### Análisis e Interpretación:

Cuando se pronunciaron los usuarios con respecto a que la atención cambia debido a la excesiva demanda de pacientes se conoció que 88 personas dijeron que si influye mucho, Se puede destacar que entre las variables mucho y poco existe una relación que determina influencia para atender de buena manera a los pacientes, con respecto a que no exista nada pues la apreciación es muy baja, con lo que no se logra que exista una calidad de atención adecuada.

## CONCLUSIONES

- ✓ El talento humano con el que cuenta el hospital básico San Gabriel es insuficiente para satisfacer la demanda de los usuarios que acuden por la prestación de esta casa de salud.
- ✓ La atención que brinda el personal de salud a los usuarios no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada.
- ✓ Según el criterio el personal de salud, considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras unidades de salud
- ✓ El tiempo de espera de los pacientes atendidos en consulta externa es muy largo hasta ser atendidos debido a la gran demanda que existe en esta unidad operativa, por lo que sugieren se aumente personal en esta área
- ✓ Tomando como base las encuestas realizadas a los pacientes que acuden en busca de prestación de servicios se considera que se debería implementar más personal capacitado y humanístico para mejorar la atención en salud.
- ✓ Considerando el criterio del personal de salud que labora en la institución se toma en cuenta que el ambiente laboral en el que es atendido el paciente es poco adecuado para una atención de calidad.
- ✓ Según los criterios el personal de salud, considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras unidades de salud.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Como servidores de salud no debemos dejar de lado que nuestro deber es atender al usuario con respeto, amabilidad, consideración y ante todo con profesionalismo y ética.
- ✓ Se sugiere la implementación de personal profesional para el mejoramiento de la calidad y al mismo tiempo para la satisfacción del usuario.
- ✓ No olvidarnos que lo principal en nuestra profesión también es la autoeducación en todo momento y de esta manera estar preparados a cualquier situación que pueda presentarse en el ámbito profesional
- ✓ Facilitar la entrega de turnos un día antes al usuario así reducir en gran medida la espera para atención lo que permitiría al equipo profesional organizarse mejor para brindar servicios de calidad al usuario.
- ✓ Recomendar al equipo de salud que labora en el hospital aplicar permanentemente normas y procedimientos con eficacia y calidad para lograr una satisfacción laboral y personal.
- ✓ Solicitar a las autoridades competentes la organización de talleres de capacitación al personal de salud sobre normas, procedimientos de atención y a la vez calidad de atención.
- ✓ Realización de una guía de normas de atención basado en manual de calidad ISO 9001.

## BIBLIOGRAFIA

- Hernández, Sampieri. Roberto. Metodología de la investigación 2a. Edición. Editorial McGraw-Hill, México 2004.
- Polit, Denise, F. Hungler Bernadette P. Investigación científica en ciencias de la salud, 5ta. edición. Mc-Graw Hill Interamericana, Editores, S.A. México, D.F. 2006.
- Polit, Denise, F. HunglerBernadette P. Investigación científica en ciencias de la salud, 6ta. edición. Mc-Graw Hill Interamericana, Editores, S.A. México, D.F. 2004.
- Metodología de la Investigación.
- Manual de calida ISO 9001.

## LINCOGRAFÍA

- <http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml>.
- [http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15\\_5\\_99/mgi09599.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.htm).
- [http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15\\_5\\_99/mgi09599.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.htm).
- [http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102311X1995000300018](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X1995000300018).
- [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/Conclu.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/Conclu.pdf)
- <http://www.google.com/search?hl=es&q=nivel+de+satisfaccion+del+paciente&lr=&aq=1&oq=nivel+de+satisfacc>
- [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/Mat\\_met.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/Mat_met.pdf)
- <http://www.vidaysalud.com/babylooneytunes/?gclid=CP-N8dfy6p4CFcNM5QodVXHwcQ>
- [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/Conclu.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/Conclu.pdf)
- [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/Mat\\_met.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/Mat_met.pdf)

- BERRY, T. (2007). *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Editorial Mc Graw Hill de Management. Caracas.
- BERRY, T. (2005) *Calidad del Servicio Instituciones Financieras*. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
- ECHEVERRÍA y OTROS. *Rediseño de la Satisfacción de los Clientes Internos, Caso Cerámicas Caribe*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración Bancaria. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto (Venezuela).
- GONZÁLEZ, F. (2006). *Evaluación de la Calidad del servicio presentado en el Departamento de Atención al Cliente, de Interbank, Banco Universal, Oficina Barquisimeto, Estado Lara*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas, Mención Gerencia. Universidad Fermín Toro. Cabudare (Venezuela).
- *Metodología de la Investigación*. Ediciones Mc Graw Hill. Colombia.
- HOROVITZ, J. (1997) *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.