

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“La Atención Medica y su influencia en la satisfacción del Paciente”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Gladys Vicenta Reyes Haro

**Asesor:**

Ing. Dr. Mg. Lic. Carlos Enrique Mendoza Ocaña

Trujillo - Perú

2018

## DEDICATORIA

Este proyecto de tesis le dedicamos a mi Dios quien nos guio por el buen camino, dándonos fuerzas para seguir y no desmayar en las brechas que se presentaban, enseñándonos a perseverar la adversidad sin dar marcha atrás ni desfallecer en el intento.

A nuestra familia quienes por ellos nos brindaron su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles.

Gracias también a nuestras hijas por tenernos paciencia ante nuestra ausencia y no compartir con ellas las actividades importantes de su escuela.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

Fácil no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación hacia nuestra persona, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestro proyecto de tesis con éxito y obtener una afable en bachiller de Administración.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....	22
REFERENCIAS .....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la Investigación Teórica .....	15
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de Selección de Artículos Científicos .....	13
---	----

## RESUMEN

El presente estudio se enmarca en el sector de servicios de salud en su primer nivel de atención, dada la importancia que representa para los centros de salud públicos evaluar aspectos como la atención médica y la calidad de los servicios de salud, ya que les permitirá identificar áreas de oportunidad. Cuyo objetivo es analizar los estudios teóricos sobre cómo ha influenciado la atención médica en la satisfacción de los pacientes en el siglo XXI. La consulta de la información se efectuó utilizando bases de datos como el EBSCO host Research Databases, Scielo, DOAJ y Google Académico. Para los resultados de la presente investigación teórica se procedió con una metodología basada en tres pasos básicos y fundamentales que son Búsqueda, Selección y Análisis de Datos obteniéndose 30 documentos, siendo la revista Scielo la que proporcionó la mayor cantidad con 18 y Google Académico con siete. Finalmente, con tres aporte DOAJ y EBSCO con dos. Podemos concluir que existe información necesaria que sustentará la investigación a desarrollar sobre la atención médica y su influencia en la satisfacción del paciente del CAP Metropolitano III Trujillo.

**PALABRAS CLAVES:** Atención médica, Calidad, Satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El contexto de este estudio se enmarca en el sector de servicios de salud en su primer nivel de atención, debido a la importancia que representa para los centros de salud públicos evaluar aspectos como la atención médica y la calidad de los servicios de salud, ya que les permitirá identificar áreas de oportunidad y, con ello, desarrollar estrategias organizacionales que logren satisfacer las demandas de la sociedad y cumplir con los compromisos gubernamentales.

Una investigación de la asociación Contribuyentes por Respeto –que reúne y compara información del Ministerio de Salud, Essalud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)– revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos. Por ejemplo, el Perú es uno de los países con mayor cantidad de trabajadores administrativos y menos médicos. Mientras Canadá cuenta con 16 médicos por cada trabajador administrativo, Costa Rica con 8, Uruguay con 5 y Paraguay con 3; en el Perú la realidad se invierte: tenemos 3 administrativos por cada médico.

Precisamente, con la finalidad de revertir esta situación, el Ministerio de Salud presentó en febrero del presente año el Pacto por la Salud, una propuesta planteada por el Ministro de turno para mejorar los servicios y atención a los pacientes. El pacto tiene tres ejes de intervención: trabajar para prevenir las enfermedades prevalentes en la población peruana;



mejorar la gestión de los recursos humanos en salud; y mejorar los sistemas de salud y la calidad de los servicios.

En los últimos tres años el nivel de satisfacción del CAP Metropolitano Trujillo en su servicio de Consulta Externa ha tenido una tendencia a la baja con porcentajes que van de un 82% a un 70%. Comparando el nivel de satisfacción de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa con el del Hospital, esta está por debajo, con porcentajes de un 81% a 68% (Defensoría del Asegurado, 2016, p.47).

La ley N°29344 de Aseguramiento Universal en Salud (2009), cuyo proceso se irá implementado gradual y progresivamente, dispone en su Artículo 3° que “toda la población residente en nuestro territorio tiene derecho a un seguro de salud otorgado en condiciones adecuadas de calidad”. Asimismo, en su artículo 5°, “el estado garantiza la calidad con que serán otorgadas dichas prestaciones”.

La presente investigación **se justifica** dado que logrará proporcionar al Centro de Salud Metropolitano Trujillo información sobre los principales factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes con relación al médico. Y esto permitirá crear nuevas estrategias por sus autoridades para alcanzar los niveles de calidad exigidos por la normatividad de salud y lograr la sostenibilidad en el tiempo del establecimiento para beneficio de los usuarios internos y externos.

¿Cómo ha influenciado la atención médica en la satisfacción de los pacientes durante el presente siglo?, **será el problema** a dilucidar. Para lo cual analizaremos la satisfacción del paciente sobre la Comunicación del Médico con el paciente, la Empatía del Médico con el

paciente, la seguridad que inspiró el Médico con el paciente y el tiempo que espero para ser atendido por el Médico de la consulta externa.

Esto permitirá cumplir con **el objetivo** de Analizar los estudios teóricos y empíricos sobre cómo ha influenciado la atención médica en la satisfacción de los pacientes en el siglo XXI.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología aplicada para la revisión de la literatura se basa en la técnica propuesta por Hernández et al. (2010), que contempla las fases de revisión, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos pertinentes con los objetivos de la investigación.

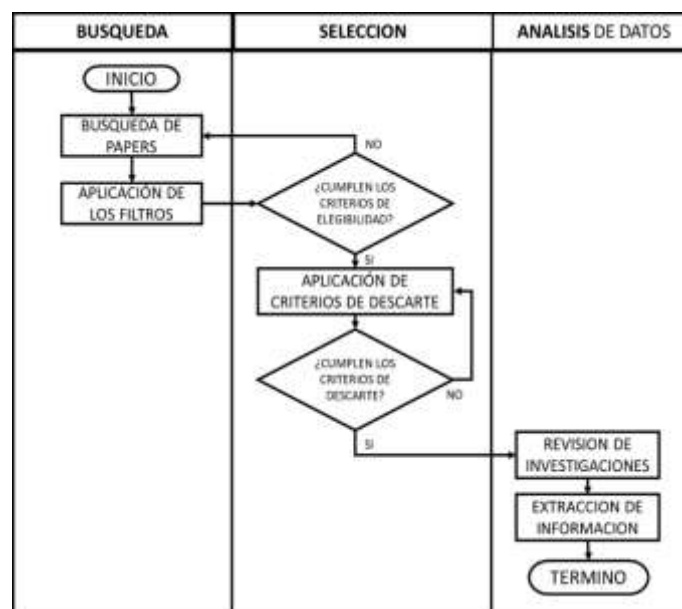
La primera fase, llamada de revisión, estuvo orientada a la búsqueda de investigaciones que analizaron la atención médica y la satisfacción de los pacientes en instituciones de salud, principalmente en países de Latinoamérica y en los últimos años transcurridos en el siglo XXI, ya que, de acuerdo con Moreno (2001) y la Organización Panamericana de la Salud (2007), a pesar de que el cambio de siglo ha logrado reducir algunos paradigmas que regían el sector de salud, aún existen deficiencias que siguen afectando el sistema sanitario en estos países, principalmente en aspectos relacionados con la calidad de los servicios y el desarrollo de los recursos humanos, por lo cual las unidades hospitalarias han dado prioridad en el nuevo milenio al análisis de temas relacionados con la percepción que los usuarios tienen de la calidad en la atención médica, a fin de disminuir sus deficiencias y dar respuesta oportuna a las exigencias y demandas de la sociedad.

Por otra parte, en cuanto a la revisión de literatura, es preciso mencionar que se utilizaron palabras clave en la búsqueda de la información (atención médica, satisfacción del paciente, investigaciones de atención médica con sus respectivos delimitadores) asimismo filtros (fechas, idioma, relevancia, tipos de documentos), logrando identificar 30 artículos teóricos y empíricos vinculados con los objetivos de investigación, así como trabajos de grado (licenciatura, maestría y doctorado) que poseen información útil sobre el tema en cuestión.

La consulta de la información se efectuó utilizando bases de datos como el EBSCO host Research Databases, Scielo, DOAJ y Google Académico, de acuerdo a los criterios de selección ya mencionados. Para la extracción/ recopilación de la literatura se analizaron los objetivos, el fundamento teórico y los principales resultados presentados en las investigaciones identificadas, tomando solo las aportaciones pertinentes al objetivo de esta investigación. Finalmente, para la integración de los datos se analizaron las semejanzas y diferencias expuestas por los diversos autores consultados, referentes a los conceptos, características, modelos y dimensiones de medición la atención médica y la satisfacción de los pacientes de los servicios públicos de salud.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para los resultados de la presente investigación teórica, revisión de artículos científicos, se procedió con una metodología basada en tres pasos básicos y fundamentales que son Búsqueda, Selección y Análisis de Datos. Cada paso cuenta con su respectivo procedimiento, el cual se puede visualizar en la Figura 1, el primero consistió en la búsqueda de papers en los repositorios y revistas científicas para luego aplicar los filtros de búsqueda. En segundo lugar, todos los papers que cumplieron con los criterios de búsqueda se les aplico los criterios de descarte y finalmente se analizaron los papers obtenidos y se extrajo la información pertinente para el estudio. Además, esta metodología trata de normalizar los procedimientos de recopilación de la información para las revisiones sistemáticas ya que nos servirá para la presente investigación e investigaciones futuras.



**Figura 1. Procedimiento de Selección de Artículos Científicos.**

Luego de seguir el procedimiento de búsqueda se obtuvo una cantidad de documentos en total de 30, siendo la revista Scielo la que proporcionó la mayor cantidad con 09 y Google Académico con siete. Finalmente, con tres aporte DOAJ y EBSCO con dos.

En cuanto al idioma se obtuvieron todos en español lo cual limitan la investigación dado que las mayores producciones de artículos científicos se publican en el idioma inglés.

A continuación, Tabla N°1 se muestra las características que se extrajeron de todos los artículos científicos como son: Autor, Nombre del Artículo, Objetivo, Tipo de Investigación y Conclusiones, que serán parte del marco teórico para esta revisión de literatura.

**Tabla 1. Resultados de la Investigación Teórica**

Autor(es) - Año	Título	Objetivos de Estudio	Tipo de Investigación	Conclusiones
I.M. Narro, M. Guilabert, I. Carrillo, C. Nebot, J.J. Mira	¿Cómo perciben los pacientes de las consultas de Atención Primaria la información para implicarse en su autocuidado?	Analizar la percepción que los pacientes tienen de si reciben en las consultas de medicina de su centro de salud información para implicarse en su autocuidado (gestión medicación e implicación en ejercicio físico o dieta).	Estudio descriptivo en el que se entrevistó telefónicamente a una muestra de 2401 pacientes de atención primaria seleccionados al azar. Se empleó una escala reducida de 6 preguntas (puntuación máxima 6 puntos). Se consideraron las diferencias en función edad, sexo, ocurrencia de incidentes para la seguridad, si acudía regularmente a consulta y duración de la consulta.	Los pacientes afirman recibir indicaciones para una adecuada gestión de la medicación en el hogar, pero reciben menos información para involucrarse en conductas saludables.
E. Huerta Medina	Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza	El objetivo del estudio fue determinar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.	Estudio cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, realizado a Usuarios o acompañantes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero 2015.	Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %
Juan C. González-Quiñones. Guillermo Restrepo-Chavarriaga. Aslrid D. Hernández-Rojas. Diana C. Ternera-Saavedra. Camilo A. Galvis-Gómez y Jenny A. Pinzón-Ramírez	Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá	Estimar la percepción de los pacientes sobre la atención médica en el primer nivel de atención.	Se aplicó una encuesta telefónica a pacientes atendidos en dos meses diferentes del 2012. indagando por variables sociodemográficas. Relaciones médico-paciente y acerca del proceso de atención médica.	La comunicación extensa con el paciente es tan importante como el enfrentar la enfermedad en el acto médico.

<p>María Cuba-Fuentes, Arturo Jurado, Eva Estrella.</p>	<p>Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención.</p>	<p>Evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud de primer nivel.</p>	<p>Se realizó un estudio descriptivo transversal en un establecimiento de salud de primer nivel. Se aplicaron 2 encuestas a 240 usuarios escogidos al azar. Se midió el grado de satisfacción con respecto a la estructura, los procesos y los resultados del establecimiento, y el cumplimiento de tres atributos de la atención primaria: primer contacto, integralidad y continuidad.</p>	<p>El grado de satisfacción con el establecimiento y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria fueron percibidos en grado medio.</p>
<p>Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos</p>	<p>Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.</p>	<p>Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público.</p>	<p>Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E.</p>	<p>Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.</p>



<p>Walter Ninamango Vicuña</p>	<p>Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p>	<p>Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>	<p>El presente trabajo corresponde a un estudio de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal realizado a usuarios de consulta externa de medicina interna del HNAL en el mes de enero del 2014. La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al consultorio externo de medicina interna del HNAL durante 01 semana del mes de enero del 2014 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.</p>	<p>Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el HNAL.</p>
<p>Fierro-Arias L. Hernández-Barrios B, Peniche-Castellanos A, Ponce-Olivera RM, Arel la no-Mendoza</p>	<p>Encuesta de satisfacción en pacientes de una unidad de alta especialidad en Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica en México</p>	<p>Conocer la percepción y valoración de satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad de Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica (IUDOCD) del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga.</p>	<p>Estudio descriptivo de pacientes encuestados del 1 de septiembre al 30 de noviembre de 201 b. Se incluyeron individuos de consulta, procedimientos o ambos de manera consecutiva y los datos obtenidos se analizaron con estadística descriptiva.</p>	<p>La percepción y valoración de satisfacción por los pacientes atendidos fue muy buena (473%) y buena (425%), sumando 98%. La información otorgada, la continuidad y rapidez de los resultados, la humanización de servicios, la puntualidad de la consulta, el entorno terapéutico y la infraestructura de espacio físico son áreas que debemos reforzar para mejorar la calidad de atención al paciente.</p>
<p>Piedad Roldan, Clara Ruth Vargas, Clara Patricia Gilraldo, Gloria Esperanza Valencia, Claudia Liliana García y Luisa Matilde Salamanca</p>	<p>Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso</p>	<p>Evaluar los servicios de nutrición y dietética, fisioterapia, terapia respiratoria y fonoaudiología.</p>	<p>Estudio descriptivo exploratorio en seis hospitales públicos de un departamento de la zona suroccidental de Colombia.</p>	<p>Fue posible la confrontación y el enriquecimiento de una metodología que puede continuar siendo implementada no sólo en los hospitales evaluados, sino en los demás departamentos como parte de</p>

				estrategias de mejoramiento continuo de las organizaciones sanitarias.
Sara Zamora Chávez	Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012	Determinar el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas.	La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y observacional. La Unidad de análisis fueron los pacientes que asistieron al Hospital Solidaridad de Comas, que fueron atendidos en los consultorios de Gineco obstetricia durante agosto 2011 a agosto 2012.	El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011- febrero 2012 fue Bueno (70.92%) El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue Muy bueno (87.55%) El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue regular (64.66%)

*Fuente: Elaboración propia.*

En la Tabla 2 se clasifico los documentos encontrados según la plataforma de investigación y los años de publicación que van según el criterio de búsqueda desde el 2014 hasta el 2017.

Tabla 2.

*Clasificación de fuentes según los años*

Año	Fuentes				
	Redalyc	Dialnet	Doaj	Scielo	Google Académico
2014	X				X
2015				X	
2016	X		X		
2017		X			

*Fuente: Elaboración propia*

Otro criterio de búsqueda para no limitar la variedad de investigaciones acerca de las variables fue considerar la búsqueda de estas en dos idiomas. Esto amplio considerablemente el panorama de búsqueda ya que la investigación académica es mucho mayor en países donde la lengua materna es esa. Sin embargo, los datos obtenidos en la tabla 3 ya son datos pasados por criterios de selección y descarte.

Tabla 3.

*Clasificación de los papers según idioma de publicación*

c	Inglés	Español
¿Cómo perciben los pacientes de las consultas de Atención Primaria la información para implicarse en su autocuidado?		X
Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza		X
Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá		X

Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención.	X
Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.	X
Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	X
Encuesta de satisfacción en pacientes de una unidad de alta especialidad en Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica en México	X
Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso	X
Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012	X

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 4.

*Cantidad de investigaciones encontradas por variable*

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>
Atención Médica	2
Satisfacción del paciente	7

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 4 se puede observar la cantidad de investigaciones encontradas para cada una de nuestras variables.

Tabla N° 5.

*Porcentaje global de la cantidad por variable*

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>
Atención Médica	22,2%
Satisfacción del paciente	77,8%

En la Tabla 5 se observan los porcentajes que nos indican que del total de investigaciones seleccionadas solo el 22,2% es de la Atención Médica mientras que el 77,8% pertenece a la variable de Satisfacción del paciente.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Esta revisión de literatura nos proporcionó información relevante sobre nuestras variables de investigación: Atención médica y Satisfacción del Paciente. La búsqueda se efectuó en el periodo 2014-2018, encontrándose 9 artículos científicos dentro de los cuales 3 fueron tesis, siendo necesario, ampliar en futuros estudios el periodo de búsqueda para conocer con mayor alcance lo investigado en el tema. En la Tabla 6 se detalla los aportes a nuestra investigación de cada uno de los artículos encontrados.

Tabla 6.

### *Hallazgos obtenidos de los Documentos Científicos*

<b>Artículo Científico</b>	<b>Aporte a la Investigación</b>
¿Cómo perciben los pacientes de las consultas de Atención Primaria la información para implicarse en su autocuidado?	La importancia de un buen servicio no simplemente se ciñe a los trabajadores sino también a la participación de los pacientes para involucrarse en conductas saludables.
Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza	Que es factible llegar en la atención médica a niveles altos de satisfacción, 92,2 % como se afirma en el presente estudio llevado a cabo en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá	La importancia de la comunicación extensa con el paciente es tan importante como el enfrentar la enfermedad en el acto médico.
Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención.	La percepción del paciente es muy importante al evaluar su nivel de satisfacción. El grado de satisfacción con el establecimiento y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria fueron percibidos en grado medio.
Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.	Las encuestas de CE y E, demostraron que las propiedades psicométricas pueden ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos.
Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	Que la percepción de los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.

---

Encuesta de satisfacción en pacientes de una unidad de alta especialidad en Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica en México	La percepción y valoración de satisfacción por los pacientes atendidos fue muy buena y buena sumando 98%. La información otorgada, la continuidad y rapidez de los resultados, la humanización de servicios, la puntualidad de la consulta, el entorno terapéutico y la infraestructura de espacio físico son áreas que debemos reforzar para mejorar la calidad de atención al paciente.
Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso	Ayuda con la confrontación y el enriquecimiento de una metodología que puede continuar siendo implementada no sólo en los hospitales evaluados, sino en los demás departamentos como parte de estrategias de mejoramiento continuo de las organizaciones sanitarias.
Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012	Los hallazgos permiten identificar el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos del hospital de la Solidaridad de Comas entre agosto 2011-febrero 2012 fue Bueno (70.92%) El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue Muy bueno (87.55%).

---

*Fuente: Elaboración propia.*

Por otro lado, en esta sección también se consideran las limitaciones y datos cruciales para la obtención de los resultados, las cuales fueron:

- El riesgo de sesgo para los artículos científicos encontrados, pues se limitó al idioma español no considerando los de idioma extranjero.
- De los artículos científicos encontrados solo tres fueron peruanos, debido a la poca cantidad de investigaciones científicas nacionales existentes. Entre los países que se encontraron artículos están Cuba, México y Colombia.

La revisión de la literatura proporcionó información clara y concisa, con respecto a las diferentes maneras de estudiar las variables por los investigadores que se viene realizando en los últimos años y a las nuevas tendencias que incorporan técnicas didácticas a los procesos. Por lo que podemos concluir que pese al transcurrir de los años siempre es una necesidad conocer como la atención en los diferentes centros de salud y en las distintas especialidades

médicas influye en los niveles de satisfacción de los pacientes y como a través del tiempo se han generado diferentes formas de medir y analizar para poder mejorar tanto la atención como los procesos que se llevan a cabo para la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, podemos decir que existe información que sustentará la investigación a desarrollar sobre la atención médica y su influencia en la satisfacción del paciente del CAP Metropolitano III Trujillo.



## REFERENCIAS

Aguirre, Héctor. (1991). Evaluación y garantía de calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, noviembre-diciembre, 623-629.

Bobenrieth, Manuel A. (1991). Reseña de "Las condiciones de Salud en las Américas". *Salud Pública de México*, noviembre-diciembre, 563-655.

Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public Health Medicine* 1992; 14(3):236-349.

Cuevas, María Luisa; Ávila, Isidro; Oliver, José; Sámano, Martha; Palomares, Gabriela; Garduño, Juan. (1991). Relación entre médico y paciente en la consulta externa de unidades de primer nivel de atención médica. *Salud Pública de México*, noviembre-diciembre, 576-584.

Huerta E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

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

Ninamango W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Ramos, M., Pratts, M. F., González, M. D. L. C. B., Bernal, L. D. C. C., Jiménez, E. V., Flores, G. L., & Gutiérrez, R. C. (2004). *Calidad de la atención de salud*. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas.

Wilkin D, Hallam L, Doggett MA. (1992) Measures of Need and Outcome for Primary Health Care. Oxford University Press, 1992. Hutchinson A, McColl E, Christie M, Riccalton C. Health Outcome Measures in Primary and Out-Patient Care. Hardwood Academic Publishers. 1996.

Zamora S. (2012). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.