**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

**FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

**“DÉFICIT DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PEDIATRÍA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA – TRUJILLO, 2018”**

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

PRESENTADO POR:

Bach. Leonardo Jacinto Arévalo Ruiz

ASESORA:

Dra. Silvana Rosario Campos Martinez

**CHINCHA - PERÚ**

**2018**

**Dedicatoria**.

*A Dios que me ha dado la vida, y que ha reafirmado mi voluntad para hacer posible el anhelo soñado, que me motiva a seguir adelante en mis objetivos y que el logro de este esfuerzo sirva para contribuir a la institución que laboro, agradeciéndole y dedicándole de corazón mi esfuerzo y un logro más que obtengo gracias al todopoderoso en el trayecto de mi vida.*

*Asimismo dedico esta tesis a mis padres, quienes me formaron con buenos valores, y me siguen alentando para continuar aun cuando el reto sea difícil, gracias a ellos por ser lo que he logrado hasta ahora.*

*A mis queridos hijos, Tania, Leonardo y Ianesha, quienes son la razón de mi existencia, para que les sirva de ejemplo; que para el estudio no hay edad, y que con nuestra voluntad y Dios todo es posible.*

*A mis hermanos y hermanas, que me alientan a continuar con mis propósitos de realizarme profesionalmente.*

*A, Elena Iparraguirre Ulloa, mi compañera y amiga, que con su amor y apoyo incondicional me anima día a día a seguir adelante.*

**Agradecimiento**

*Doy gracias a la Institución laboral que me alberga, a los docentes a mi asesor por sus enseñanzas y el esfuerzo, que tiene como resultado mi graduación de un profesional competente.*

*Asimismo agradecer a mis compañeros de trabajo, y amigos que permanentemente me motivan a seguir en este proyecto de vida, solo mencionaré a algunos de ellos como al Dr. Marino Arteaga Losza, Dr. Juan Escudero Casquino, Hernando Loyola Chávez, Juan Sifuentes Rodríguez, Julio Cesar Sánchez Asmat, Boris Calvo Barrantes, Iván Nieto Linier, …… entre otros de la inmensa lista de amigos y compañeros de trabajo que me impulsan siempre a perseguir mis sueños de ser un profesional, con su confianza depositada en éste humilde servidor.*

**Resumen**

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar de qué manera el déficit de médicos especialistas en pediatría influye en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, se utilizó el diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 330 pacientes del área de pediatría. Para la recolección de datos se utilizó un Test para determinar la opinión de los pacientes, compuesto por veinticinco (25) ítems aplicados a los pacientes del área de Pediatría del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, con el propósito de conocer la situación actual de ambas variables de estudio. Para el análisis de datos se utilizó la plataforma de hoja de cálculo Excel, además de tablas y gráficos. De acuerdo a los resultados se concluye que el déficit de médicos especialistas en pediatría si influye en la satisfacción del usuario, de manera negativa, además de varios factores que causan niveles de insatisfacción. los principales niveles de satisfacción percibido por los usuarios son: el déficit de especialistas, la prestación de servicios del especialista, el tiempo que demora el especialista en atender al paciente, trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió, además su satisfacción con las instalaciones, elementos, la higiene del área y el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios. Se acepta la hipótesis de investigación, ya que quedó demostrado que el déficit de especialistas médicos en pediatría, afecta la satisfacción del usuario, generando molestias en el tiempo de atención, en los horarios que tiene disponible el médico, en la atención en las emergencias, y en el efecto a la salud de los pacientes por carecer de médicos especialistas en pediatría.

Palabras claves: *especialistas, peditra, déficit, médicos especialistas, satisfacción del usuario, hospital, La Noria.*

**Índice**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Página |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| RESUMEN | vi |
| ÍNDICE | v |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN | 2 |
| a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 2 |
| b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL Y ESPECÍFICOS  | 3 |
| c. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  | 3 |
| d. HIPÓTESIS  | 3 |
| e. VARIABLES  | 3 |
| III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN  | 4 |
| a. OBJETIVO GENERAL | 4 |
| b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| IV. MARCO TEÓRICO  | 5 |
| a. ANTECEDENTES  | 5 |
| b. BASES TEÓRICAS  | 5 |
| 1. DÉFICIT  | 6 |
| 2. MÉDICOS ESPECIALISTAS  | 6 |
| 3. PEDIATRÍA  | 6 |
| 4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO  | 7 |
| c. MARCO CONCEPTUAL  | 8 |
| 1. MÉDICOS ESPECIALISTAS | 8 |
| 1.1. DEFINICIÓN  | 8 |
| 1.2. MÉDICO ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS  | 8 |
| 2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO  | 8 |
| 2.1. DEFINICIÓN  | 8 |
| 2.2. LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  | 9 |
| 2.3. ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS  | 9 |
| 2.4. TENDENCIAS METODOLÓGICAS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  | 9 |
| 1. MODELOS TEÓRICOS
 | 10 |
| 1.1. TEORÍA DE LA NO CONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS.  | 10 |
| 1.2. DESCONTENTO POTENCIAL  | 10 |
| 1.3. ANÁLISIS DE DISPONIBILIDAD  | 10 |
| 1.4. MEDICIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA  | 11 |
| 1. MÉTODOS Y TÉCNICAS
 | 11 |
| 2.1. INCIDENTE CRÍTICO  | 11 |
| 2.2. GRUPO FOCAL  | 12 |
| 2.3. ANÁLISIS DE CONTENIDO | 12 |
| 2.4. DEBATE EN GRUPOS DE INTERÉS  | 12 |
| 2.5. SIMULACIÓN DE USO  | 12 |
| 2.6. GESTIÓN DE RECLAMACIONES | 13 |
| 1. INSTRUMENTOS DE MEDIDA
 | 13 |
| V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS  | 14 |
| a. TIPO DE INVESTIGACIÓN  | 14 |
| b. NIVEL DE INVESTIGACIÓN  | 14 |
| c. POBLACIÓN Y MUESTRA | 14 |
| 1. POBLACIÓN  | 14 |
| 2. MUESTRA  | 14 |
| d. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| e. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| f. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 15 |
| g. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS  | 15 |
| 1. ANÁLISIS DOCUMENTAL  | 15 |
| 2. PREPARACIÓN DE CUADROS CON CANTIDADES Y PORCENTAJES  | 15 |
| 3. ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN | 16 |
| 4. PROCESO COMPUTARIZADO | 16 |
| 5. CUADROS ESTADÍSTICOS | 16 |
| VI. RESULTADOS  | 17 |
| a. PRESENTACIÓN  | 17 |
| b. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS  | 18 |
| c. VARIABLE DE ESTUDIO “MÉDICOS ESPECIALISTAS”  | 23 |
| d. VARIABLE DE ESTUDIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”  | 32 |
| e. ASIGNANDO VALOR A LAS VARIABLES DE ESTUDIO  | 42 |
| 1. VARIABLE “MÉDICOS ESPECIALISTAS”  | 42 |
| 2. VARIABLE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”  | 43 |
| 3. CRUCE DE VARIABLES  | 47 |
| VII. CONCLUSIONES  | 50 |
| VIII. RECOMENDACIONES  | 51 |
| BIBLIOGRAFÍA | 52 |
| ANEXOS – ENCUESTA | 54 |

1. **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo: “Déficit de médicos especialistas en pediatría y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, 2018”. Pretende estudiar y determinar el grado de satisfacción que presentan los usuarios que visitan esta entidad, el mismo que tiene como misión velar por todas las personas que cuenten o no con un seguro de salud, trabajando con una serie de cuestionarios de satisfacción a familiares de los menores de edad que son pacientes (1 mes a 12 años), los cuales son derivados al área de pediatría para su pronta atención.

No todos los solicitantes del servicio que acuden a este hospital, son atendidos de la misma manera por el personal y los especialistas o encargados, tampoco tienen el mismo diagnóstico, y es recomendable que su atención sea de forma personalizada, dedicada y se encuentre de acuerdo a su necesidad.

Para el mejor funcionamiento del estudio se establecieron encuestas para los usuarios que visitan el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo (Escala de licket), las mismas que sirvieron fuente de información para conocer la situación actual y la percepción de la satisfacción o insatisfacción del servicio, como son: atención, sala de espera, farmacia, y solución médica. Con la información obtenida a través de estos instrumentos podemos evaluar y reportar dicha información, la misma que servirá para la toma de decisiones de acuerdo a los hallazgos encontrados.

La población en general carente o no de recursos recibe atención de salud en los hospitales y postas del sector público, con financiamiento del SIS que es parte de una estrategia del MINSA, en la realidad de la ciudad de Trujillo, estos establecimientos no se abastecen para atender tanta demanda del servicio, y en muchas veces conlleva a una mala atención y una mala percepción del servicio por parte de los usuarios.

El Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo tiene como finalidad, garantizar una atención oportuna y de calidad a los usuarios solicitantes del servicio de salud, contribuyendo a la disminución de la mortalidad y morbilidad especialmente en los segmentos infantil, materno y senil.

1. **“PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN”**
2. **“DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA”**

“La alta demanda y largas colas de pacientes en los hospitales públicos se agudiza principalmente por el déficit de médicos para atenderlos, a ello se suma la falta de gestión, equipos e infraestructura, advierten los expertos” (Diario Ojo, 2018).

“Hoy, los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) cuentan con 24 mil médicos para atender a 17 millones de pacientes, Según cifras oficiales, se requiere por lo menos 15 mil especialistas más para cubrir la alta demanda, el Seguro Social del Perú (EsSalud) tiene cerca de nueve mil galenos para unos 11 millones de asegurados, Se requieren tres mil médicos especialistas más, Las áreas con mayor déficit de profesionales son ginecobstetricia, pediatría, medicina interna, cirugía, medicina intensiva, anestesiología, neurología y oftalmología” (Diario Ojo, 2018).

“Los médicos del Minsa recibieron un aumento en su escala salarial luego de 14 años, sus pares de EsSalud no lo reciben desde hace cuatro años, Este es uno de los reclamos de estos últimos, aunque el principal, señalan, es tener mejores condiciones de trabajo” (Diario Ojo, 2018).

Los pacientes que solicitan el servicio médico en la especialidad de pediatría del “Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo” no escapan a esta problemática, ya que solo encuentran a un especialista en pediatría, el cual no puede trabajar perenne (24 horas al día), el mismo que cubre su trabajo de 8 horas al día y luego se ausenta, quedando el hospital sin médico pediatra durante 16 horas al día, causando malestar a los usuarios y complicaciones en la salud de los niños que requieren atención, sumado a esto, que los pacientes de pediatría algunas veces no reciben sus medicamentos debido a que el SIS no transfiere el presupuesto para cubrir los gastos de las atenciones brindadas.

El paciente o sus familiares se ve en la necesidad de madrugar y hacer largas colas para obtener un cupo y ser atendido debido a que no existen mecanismos para una atención de calidad y que el usuario se retire satisfecho después de ser atendido, no existe suficiente personal calificado.

1. **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL Y ESPECÍFICOS**

¿De qué manera el déficit de médicos especialistas en pediatría influye en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo?

1. **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo titulado: “Déficit de médicos especialistas en pediatría y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, 2018”, pretende brindar información sobre el impacto dañino que causa la falta de especialistas en pediatría en este Hospital, y la influencia negativa que causa en los pacientes.

De esta manera, se busca realizar una medición de satisfacción por parte del usuario del “Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo”, de como ellos califican el servicio brindando, si lo podrían recomendarían y como lo perciben. Además de contribuir a estudiantes y especialistas del tema con el estudio brindado y aportar a las teorías ya establecidas.

1. **HIPÓTESIS**

El déficit de médicos especialistas en pediatría influye de manera negativa en la satisfacción del usuario en el “Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.”

1. **VARIABLES**
2. **VARIABLE DEPENDIENTE**

Médicos especialistas

1. **Variable independiente**

Satisfacción del usuario

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
2. **OBJETIVO GENERAL**

“Determinar de qué manera el déficit de médicos especialistas en pediatría influye en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.”

1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* “Identificar los niveles de satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.”
* “Determinar los principales factores de satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.”
* Determinar el promedio de puntaje de ambas variables y darle un calificativo de acuerdo a sus resultados.
1. **MARCO TEÓRICO**
2. **ANTECEDENTES**

Sánchez, L., (2012). *"Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León."* Tesis de grado. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey - México. Concluyó que:

* “Es importante señalar que las instalaciones y equipo de esta unidad de medicina familiar son relativamente nuevos, motivo por el que los usuarios pudieron evaluar bien este aspecto, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión.

Castro, R,. & García, D,. (2012). *"Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital de Especialidades Básicas La Noria de Trujillo, julio - agosto 2011."* Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Concluyó que:

* “El grado de satisfacción global fue 3,92 (con un porcentaje de 93%). En la dimensión Estructura: 3,97(con un porcentaje de 91,9%), en el Proceso: 3,94 (con un porcentaje de 83,6%) y en el Resultado: 3,86 (con un porcentaje de 81%).”

Torres, C,. (2016). *“Grado de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.”* Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Concluyó que:

* “Existe relación entre el grado de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Belén de Trujillo, mediante la prueba estadística Chi cuadrada a un nivel de significancia del 5%, x2 = 21,32 p = 0,05,” “En cuanto al grado de satisfacción del usuario en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo, un 54% manifiesta estar medianamente Satisfecha”
1. **BASES TEÓRICAS**
2. **DÉFICIT**

“Déficit es tomado en la economía o comercio como el descubierto que resulta comparando el haber existente con el capital puesto en la empresa, el término déficit se usa para indicar la falta de fondos de una cuenta, es decir, el resultado entre ingresos y gastos es un número negativo, el término déficit es de origen latín, proviene del verbo deficere que significa “alta o flaquea”, dicha palabra fue usada por los franceses para referirse a lo que faltaba después de realizar un inventario” (Significados, 2018).

1. **MÉDICOS ESPECIALISTAS**

Según cancer.gov (2018), “En el campo de la medicina, un médico u otro profesional de la salud que está capacitado y autorizado en un área especial de la medicina; por ejemplo, los oncólogos (especialistas en cáncer) y los hematólogos (especialistas en sangre) son médicos especialistas.”

1. **PEDIATRÍA**

Según el portal conceptodefinicion.de (2018), este término cuyo significado es “doctor de niños” deriva de dos palabras griegas, las cuales son “pais” que significa “niño” y “jatros” que quiere decir “doctos”. “Se trata de una rama de la medicina, que se encarga del cuidado de la salud y las enfermedades en los niños y de adolescentes desde el momento en que nacen hasta que cumplan los 18 años, Se puede decir que esta especialidad es en teoría bastante nueva, puesto que no fue sino hasta mitad del siglo XIX que se consideró como una especialidad médica,”

1. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Guzmán & Vega (2006), "se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida".

1. **MARCO CONCEPTUAL**
2. **MÉDICOS ESPECIALISTAS**
	1. **DEFINICIÓN**

Según el portal Sumedico (2018), “El pediatra es, quizás, el médico más importante, el de toda la confianza, para los padres de familia que se preocupan por la salud de sus hijos, no obstante, pocos sabemos que el pediatra no solamente se dedica a curar a los niños enfermos sino mantiene la atención sobre el control del crecimiento y el desarrollo de niños pequeños.”

* 1. **MÉDICO ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS**

“Un médico especialista en emergencias pediátricas es un especialista al cuidado de niños y adolescentes con enfermedades o lesiones agudas, Este especialista está adiestrado para atender una amplia gama de problemas que requieren de ayuda médica inmediata, tales problemas suelen ser serios y pueden poner en peligro la vida del niño o adolescente, su pediatra podría llamar a un médico especialista en emergencias pediátricas si su hijo tiene una enfermedad o lesión aguda o si tiene necesidades médicas especiales que requieren de asistencia urgente” (Healthychildren, 2018).

1. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
	1. **DEFINICIÓN**

“El concepto satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio, la lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento” (Definición, 2017).

* 1. **LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

“Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información, hasta aquí estaremos realizando nuestra actividad” (Hernández, 2011).

* 1. **TENDENCIAS METODOLÓGICAS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

Según Hernández, (2011), “se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo, A continuación, se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información”

1. **MODELOS TEÓRICOS**
	1. **TEORÍA DE LA NO CONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS.**

“Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”.

* 1. **DESCONTENTO POTENCIAL**

“Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma, este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial, en el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio”.

* 1. **ANÁLISIS DE DISPONIBILIDAD**

“Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan, Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario”

* 1. **MEDICIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA**

Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), “a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones, según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio”

1. **INSTRUMENTOS DE MEDIDA.**

“En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados, a los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros” (Hernández, 2011).

1. **MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS**
2. **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de la presente investigación es aplicada; ya que busca la aplicación del conocimiento neto en conocimiento útil, busca aplicación de los conocimientos del déficit y su influencia en la satisfacción del usuario del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

1. **NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Explicativa; debido a que busca la explicación de la influencia del déficit de médicos especialistas en pediatría en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

1. **POBLACIÓN Y MUESTRA**
2. **POBLACIÓN**

Número total de pacientes atendidos en el área de pediatría del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, año 2017 = 2,318

*Fuente: Área de registro del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo*

1. **MUESTRA**

El muestreo empleado fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La muestra seleccionada se calculó a un nivel de confianza del 95% y error de 5%, como se muestra a continuación:

 Donde:

|  |  |
| --- | --- |
| Tamaño de la población (N) | 2,318  |
| Error maestral (e) | 5% |
| Proporción de éxito (p) | 50% |
| Proporción de fracaso (q) | 50% |
| Valor para confianza (Z)  | 1.96 |

Muestra (n) = 330 pacientes del área de pediatría del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

1. **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Diseño no experimental; debido a los datos que proporcionar los datos de acuerdo a su realidad, mediante la encuesta realizada, investigación transaccional o trasversal; recopila la información de un solo momento, en un solo tiempo.

1. **MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Inductivo; los conocimientos presentados van de lo particular a lo general. Es decir que estos casos son particularmente referentes a la influencia del déficit de médicos especialistas en pediatría en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

1. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**
2. **TÉCNICAS**

Las principales técnicas que se han empleado en la investigación son:

* Cuestionarios
* Observación
1. **INSTRUMENTOS**

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

**Cuestionario Interno:** Este instrumento se utilizó para recolectar información del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo.

1. **TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**
2. **ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Para el análisis de la información obtenida, se utilizarán datos porcentuales que nos ayudó a contrastar los resultados obtenidos con la hipótesis planteada.

1. **PREPARACIÓN DE CUADROS CON CANTIDADES Y PORCENTAJES**

Con la información y datos obtenidos a partir de la investigación, se elaborarán cuadros porcentuales. Con dichas tabulaciones, se realizará el análisis detallado para elaborar las conclusiones de manera clara y precisa.

1. **ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN**

Los datos obtenidos en la recolección, luego de aplicar las diversas técnicas, serán ordenados, clasificados, tabulados y analizados.

1. **PROCESO COMPUTARIZADO**

El proceso computarizado que se empleará en esta investigación será elaborar las tabulaciones, gráficos, cálculos en el programa Microsoft Excel.

1. **CUADROS ESTADÍSTICOS**

Se aplicarán, para esta investigación, cuadro de barras para procesar la información recopilada en las encuestas y entrevistas.

1. **RESULTADOS**
2. **PRESENTACIÓN**

En este capítulo se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los 330 usuarios del área de pediatría del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, los mismos que fueron detallados en cuadros y gráficos, además de haber sido complementados a través de sustento teórico con la interpretación y comentario respectivo, lo cual nos permitió determinar que el grado de satisfacción ante el déficit de médicos especialistas en pediatría.

El Hospital de Especialidades Básicas La Noria de Trujillo es un centro de salud del estado, que brinda sus servicios generalmente a los habitantes de las urbanizaciones siguientes:

* El Bosque
* La Noria
* Rázuri
* Santo Dominguito
* Palermo
* Aranjuez
* Los Granados y distritos aledaños.



*Figura 3:* Frontis Hospital de Especialidades Básicas La Noria de Trujillo

Fuente: Hospital de Especialidades Básicas La Noria de Trujillo

1. **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

Tabla 1

*¿Cuál es la edad del paciente que se atendió?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| 0 años - 3 años | 183 | 51% |
| 4 años - 8 años | 97 | 27% |
| 9 años - 12 años | 56 | 16% |
| 13 años a más | 24 | 7% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 4:* ¿Cuál es la edad del paciente que se atendió?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cuál es la edad del paciente que se atendió?, el 51% dió una respuesta que está en un rango de 0 años - 3 años, el 27% dió una respuesta que está en el rango de 4 años - 8 años, el 16% dió una respuesta que está en el rango de 9 años - 12 años, y el 7% dió una respuesta que se encuentra en el rango de 13 años a más.

Tabla 2

*¿Cuál es el sexo del paciente que se atendió?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Masculino | 189 | 53% |
| Femenino | 171 | 48% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 5:* ¿Cuál es el sexo del paciente que se atendió?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cuál es el sexo del paciente que se atendió?, el 53% dió una respuesta que es de sexo masculino, y el 48% de sexo femenino.

Tabla 3

*¿Cuánto tiempo tuvo que viajar para poder llegar al Hospital?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| 5 - 15 minutos | 59 | 16% |
| 16 - 30 minutos | 79 | 22% |
| 31 - 50 minutos | 101 | 28% |
| 51 minutos a más | 121 | 34% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 6:* ¿Cuánto tiempo tuvo que viajar para poder llegar al Hospital?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cuánto tiempo tuvo que viajar para poder llegar al Hospital?, el 16% dió una respuesta que de 5 - 15 minutos, el 22% de 16 - 30 minutos, el 28% de 31 - 50 minutos y el 34% de 51 minutos a más.

Tabla 4

*¿Cuál es su rango mensual de ingresos?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| 400 - 850 soles | 121 | 34% |
| 851 - 930 soles | 97 | 27% |
| 931 - 1500 soles | 118 | 33% |
| 1501 soles a más | 24 | 7% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 7:* ¿Cuál es su rango mensual de ingresos?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cuál es su rango mensual de ingresos?, el 16% dio una respuesta que de 5 - 15 minutos, el 22% de 16 - 30 minutos, el 28% de 31 - 50 minutos y el 34% de 51 minutos a más.

Tabla 5

*¿Cuáles miembros de la familia trabajan?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Solo el padre | 199 | 55% |
| Padre y madre | 89 | 25% |
| Padre, madre e hijos | 32 | 9% |
| Sin trabajo estable, eventual | 40 | 11% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 8:* ¿Cuáles miembros de la familia trabajan?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cuáles miembros de la familia trabajan?, el 55% dió una respuesta que solo el padre, el 25% padre y madre, el 9% padre, madre e hijos y el 11% sin trabajo estable, eventual.

1. **VARIABLE DE ESTUDIO “MÉDICOS ESPECIALISTAS”**

Tabla 6

*¿Con cuanta frecuencia acude al médico pediatra?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| 1 vez por semana. | 0 | 0% |
| Cada 15 días. | 72 | 20% |
| 1 vez al mes. | 120 | 33% |
| Cada 2 meses. | 168 | 47% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 9:* ¿Con cuanta frecuencia acude al médico pediatra?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Con cuanta frecuencia acude al médico pediatra?, el 0% dió una respuesta que 1 vez por semana., el 20% cada 15 días., el 33% 1 vez al mes, y el 47% cada 2 meses.

Tabla 7

*¿Cree usted que el incremento de especialistas mejoraría la atención?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Si | 264 | 73% |
| No | 24 | 7% |
| Tal vez | 72 | 20% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 10:* ¿Cree usted que el incremento de especialistas mejoraría la atención?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cree usted que el incremento de especialistas mejoraría la atención?, el 73% dió una respuesta que sí, el 7% dió una respuesta que no y el 20% dió una respuesta que tal vez.

Tabla 8

*¿Cree usted que el déficit de especialistas afecta a la salud de los pacientes?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Si | 312 | 87% |
| No | 24 | 6% |
| Tal vez | 24 | 7% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 11:* ¿Cree usted que el déficit de especialistas afecta a la salud de los pacientes?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cree usted que el déficit de especialistas afecta a la salud de los pacientes?, el 87% dió una respuesta que sí, el 6% dió una respuesta que no y el 7% dió una respuesta que tal vez.

Tabla 9

*¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del especialista?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Regular | 96 | 27% |
| Bueno | 240 | 67% |
| Excelente | 24 | 7% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 12:* ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del especialista?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del especialista?, el 0% dió una respuesta que deficiente, el 27% dió una respuesta que regular. El 67% dió una respuesta que bueno y el 7% dió una respuesta que excelente.

Tabla 10

*¿Cómo considera el servicio que presta el único especialista en el hospital?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 24 | 7% |
| Regular | 72 | 20% |
| Bueno | 264 | 73% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 13:* ¿Cómo considera el servicio que presta el único especialista en el hospital?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante: ¿Cómo considera el servicio que presta el único especialista en el hospital?, el 7% dió una respuesta que deficiente, el 20% dió una respuesta que regular. El 73% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 11

*¿Cómo califica el tiempo que demora el especialista en atender al paciente?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 24 | 7% |
| Regular | 144 | 40% |
| Bueno | 192 | 53% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 14:* ¿Cómo califica el tiempo que demora el especialista en atender al paciente?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante ¿Cómo califica el tiempo que demora el especialista en atender al paciente?, el 7% dió una respuesta que deficiente, el 40% dió una respuesta que regular. El 53% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 12

*¿Cuándo su menor hijo ha tenido una emergencia, ha sido atendido rápidamente por el especialista?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 48 | 13% |
| Regular | 216 | 60% |
| Bueno | 96 | 27% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 15:* ¿Cuándo su menor hijo ha tenido una emergencia, ha sido atendido rápidamente por el especialista?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante ¿Cuándo su menor hijo ha tenido una emergencia, ha sido atendido rápidamente por el especialista?, el 13% dió una respuesta que deficiente, el 60% dió una respuesta que regular. El 27% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 13

*¿Cómo fue el trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Regular | 120 | 33% |
| Bueno | 240 | 67% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor.*

*Figura 15:* ¿Cómo fue el trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la interrogante ¿Cómo fue el trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió?, el 0% dió una respuesta que deficiente, el 33% dió una respuesta que regular. El 67% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 14

*¿Cómo califica usted los horarios de atención al público por parte del especialista?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 24 | 7% |
| Regular | 168 | 47% |
| Bueno | 168 | 47% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 16:* ¿Cómo califica usted los horarios de atención al público por parte del especialista?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la ¿Cómo califica usted los horarios de atención al público por parte del especialista?, el 7% dió una respuesta que deficiente, el 47% dió una respuesta que regular. El 47% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

1. **VARIABLE DE ESTUDIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**

Tabla 15

*¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 48 | 13% |
| Regular | 216 | 60% |
| Bueno | 96 | 27% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 17:* ¿Cómo califica usted los horarios de atención al público por parte del especialista?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder la ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?, el 13% dió una respuesta que deficiente, el 60% dió una respuesta que regular. El 27% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 16

*¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 96 | 27% |
| Regular | 120 | 33% |
| Bueno | 144 | 40% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 18:* ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?, el 27% dió una respuesta que deficiente, el 33% dió una respuesta que regular. El 40% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 17

*¿Qué opinión le merece la higiene del área de pediatría?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Regular | 168 | 47% |
| Bueno | 192 | 53% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 19:* ¿Qué opinión le merece la higiene del área de pediatría?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Qué opinión le merece la higiene del área de pediatría?, el 0% dió una respuesta que deficiente, el 47% dió una respuesta que regular. El 53% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 18

*¿Qué opinión le merecen los horarios de atención al público, si son puntuales, adecuados y respetados?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 24 | 7% |
| Regular | 240 | 67% |
| Bueno | 96 | 27% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 20:* ¿Qué opinión le merecen los horarios de atención al público, si son puntuales, adecuados y respetados?

Fuente: Encuesta 2018

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Qué opinión le merecen los horarios de atención al público, si son puntuales, adecuados y respetados?, el 7% dió una respuesta que deficiente, el 67% dió una respuesta que regular. El 27% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 19

*¿Qué opinión le merece el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal del área de pediatría?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 48 | 13% |
| Regular | 240 | 67% |
| Bueno | 72 | 20% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 21:* ¿Qué opinión le merece el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal del área de pediatría?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Qué opinión le merece el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal del área de pediatría?, el 13% dió una respuesta que deficiente, el 67% dió una respuesta que regular. El 20% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 20

*¿Cómo considera que le fue la suministrada la información ante su consulta?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Regular | 168 | 47% |
| Bueno | 192 | 53% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 22:* ¿Cómo considera que le fue la suministrada la información ante su consulta?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Cómo considera que le fue la suministrada la información ante su consulta?, el 0% dió una respuesta que deficiente, el 47% dió una respuesta que regular. El 53% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 21

*¿Cómo califica la información que le brindo el personal auxiliar en ausencia del especialista?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 24 | 7% |
| Regular | 144 | 40% |
| Bueno | 192 | 53% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 23:* ¿Cómo califica la información que le brindo el personal auxiliar en ausencia del especialista?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Cómo califica la información que le brindo el personal auxiliar en ausencia del especialista?, el 7% dió una respuesta que deficiente, el 40% dió una respuesta que regular. El 53% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 22

*¿Cómo califica el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Regular | 168 | 47% |
| Bueno | 192 | 53% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 24:* ¿Cómo califica el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Cómo califica el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios?, el 0% dió una respuesta que deficiente, el 47% dió una respuesta que regular. El 53% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 23

*¿Cómo califica el uso de elementos de protección personal adecuados para el trabajador con el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 72 | 20% |
| Regular | 144 | 40% |
| Bueno | 144 | 40% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 25:* ¿Cómo califica el uso de elementos de protección personal adecuados para el trabajador con el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)

Fuente: Encuesta 2018

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Cómo califica el uso de elementos de protección personal adecuados para el trabajador con el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros), el 20% dió una respuesta que deficiente, el 40% dió una respuesta que regular. El 40% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

Tabla 24

*¿Recomendaría usted a otras personas para que se atiendan con el personal auxiliar del área de pediatría?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **N°** | **%** |
| Deficiente | 48 | 13% |
| Regular | 240 | 67% |
| Bueno | 72 | 20% |
| Excelente | 0 | 0% |
| **Total** | **360** | **100%** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 26:* ¿Recomendaría usted a otras personas para que se atiendan con el personal auxiliar del área de pediatría?

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Del total de pacientes encuestados según la muestra, al responder ¿Recomendaría usted a otras personas para que se atiendan con el personal auxiliar del área de pediatría?, el 13% dió una respuesta que deficiente, el 67% dió una respuesta que regular. El 20% dió una respuesta que bueno y el 0% dió una respuesta que excelente.

1. **ASIGNANDO VALOR A LAS VARIABLES DE ESTUDIO**
2. **VARIABLE “MÉDICOS ESPECIALISTAS”**

Tabla 25

*Resumen variable médicos especialistas*

|  |
| --- |
| **Médicos especialistas** |
| **Respuesta** | Tabla 9 | Tabla 10 | Tabla 11 | Tabla 12 | Tabla 13 | Tabla 14 | **Total** | **Valor peso** |
| Deficiente | - | 24 | 24 | 48 | - | 24 | 120 | 12 |
| Regular | 96 | 72 | 144 | 216 | 120 | 168 | 816 | 163 |
| Bueno | 240 | 264 | 192 | 96 | 240 | 168 | 1,200 | 360 |
| Excelente | 24 | - | - | - | - | - | 24 | 10 |
| **Total** | **360** | **360** | **360** | **360** | **360** | **360** |  | **545** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 27:* Resumen variables médicos especialistas

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

1. **VARIABLE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**

Tabla 26

*Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión instalaciones*

|  |
| --- |
| **Instalaciones** |
| **Respuesta** | Tabla 15 | Tabla 16 | Tabla 17 | **Total** | **Valor peso** |
| Deficiente | 48 | 96 | - | 144 | 14 |
| Regular | 216 | 120 | 168 | 504 | 101 |
| Bueno | 96 | 144 | 192 | 432 | 130 |
| Excelente | - | - | - | - | - |
| **Total** | **360** | **360** | **360** |  | **245** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 28:* Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión instalaciones

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

Tabla 27

*Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión tiempo*

|  |
| --- |
| **Tiempo** |
| **Respuesta** | Tabla 18 | Tabla 19 | **Total** | **Valor peso** |
| Deficiente | 24 | 48 | 72 | 7 |
| Regular | 240 | 240 | 480 | 96 |
| Bueno | 96 | 72 | 168 | 50 |
| Excelente | - | - | - | - |
| **Total** | **360** | **360** |  | **154** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 29:* Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión tiempo

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

Tabla 28

*Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión información*

|  |
| --- |
| **Información** |
| **Respuesta** | **Tabla 17** | **Tabla 18** | **Total** | **Valor peso** |
| Deficiente | - | 24 | 24 | 2 |
| Regular | 168 | 144 | 312 | 62 |
| Bueno | 192 | 192 | 384 | 115 |
| Excelente | - | - | - | - |
| **Total** | **360** | **360** |  | **180** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 30:* Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión información

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

Tabla 29

*Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión personal*

|  |
| --- |
| **Personal** |
| **Respuesta** | **Tabla 22** | **Tabla 23** | **Tabla 24** | **Total** | **Valor peso** |
| Deficiente | - | 72 | 48 | 120 | 12 |
| Regular | 168 | 144 | 240 | 552 | 110 |
| Bueno | 192 | 144 | 72 | 408 | 122 |
| Excelente | - | - | - | - | - |
| **Total** | **360** | **360** | **360** |  | **245** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 31:* Resumen variable Satisfacción del usuario – Dimensión personal

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

1. **CRUCE DE VARIABLES**

Tabla 30

*Análisis estadístico de la variable médicos especialistas*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos subjetivos y objetivos de las dimensiones de la variable médicos especialistas** | **Promedio** | **Desv. Estándar** | **Máximo** | **Mínimo** | **Valor Cualitativo** |
| Médicos especialistas | 136 | 166 | 360 | 10 | Bueno |
| **Médicos especialistas** | **136** | **166** | **360** | **10** | **Bueno** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 32:* Análisis estadístico de la variable médicos especialistas

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Tras el análisis estadístico de la variable médicos especialistas, después de asignarle peso / valor, se obtuvo un promedio de 136, una desviación estándar de 166, un puntaje máximo de 360, y un puntaje mínimo de 10, al final obteniendo una calificación como “bueno”.

Tabla 31

*Análisis estadístico de la variable satisfacción del usuario*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos subjetivos y objetivos de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario** | **Promedio** | **Desv. Estándar** | **Máx** | **Mín** | **Valor Cualitativo** |
| Instalaciones | 61 | 64 | 130 | 0 | Regular |
| Tiempo | 38 | 44 | 96 | 0 | Deficiente |
| Información | 45 | 55 | 115 | 0 | Deficiente |
| Personal | 61 | 64 | 122 | 0 | Regular |
| **Satisfacción del usuario** | **51** | **57** | **116** | **0** | **Regular** |

*Fuente: Encuesta 2018*

*Elaboración: El autor*

*Figura 33:* Cruce de variables

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El autor.

**Interpretación:**

Tras el análisis estadístico de la variable satisfacción del usuario, al analizar la dimensión instalaciones, después de asignarle peso / valor, se obtuvo un promedio de 61, una desviación estándar de 64, un puntaje máximo de 130, y un puntaje mínimo de 0, al final obteniendo una calificación como “regular”, al analizar la dimensión tiempo, después de asignarle peso / valor, se obtuvo un promedio de 38, una desviación estándar de 44, un puntaje máximo de 96, y un puntaje mínimo de 0, al final obteniendo una calificación como “deficiente”, al analizar la dimensión información, después de asignarle peso / valor, se obtuvo un promedio de 45, una desviación estándar de 55, un puntaje máximo de 115, y un puntaje mínimo de 0, al final obteniendo una calificación como “deficiente”, al analizar la dimensión personal, después de asignarle peso / valor, se obtuvo un promedio de 61, una desviación estándar de 64, un puntaje máximo de 122, y un puntaje mínimo de 0, al final obteniendo una calificación como “regular”, el análisis final de la variable satisfacción del usuario, muestra un promedio de 51, una desviación estándar de 57, un puntaje máximo de 116, un puntaje mínimo de 0 y una calificación como “regular”.

1. **CONCLUSIONES**

Después de recopilar, analizar, procesar e interpretar la información del déficit de médicos especialistas en pediatría y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, 2018, contrastarla con las variables de estudios, se concluye la investigación con lo siguiente:

1. Se pudo determinar que el déficit de médicos especialistas en pediatría si influye en la satisfacción del usuario, de manera negativa, además de varios factores que causan niveles de insatisfacción.
2. Se identificó los principales niveles de satisfacción percibido por los usuarios son: el déficit de especialistas, la prestación de servicios del especialista, el tiempo que demora el especialista en atender al paciente, trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió, además su satisfacción con *l*as instalaciones, elementos, la higiene del área y el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios.
3. El principal factor de satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, es el médico especialista catalogado en su valor cualitativo como “bueno”.
4. Se determinó que las dimensiones que presentan complicaciones en la satisfacción del usuario del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo son el tiempo con una calificación de deficiente y la información con una calificación de deficiente.
5. **RECOMENDACIONES**
	* + 1. Solicitar con suma urgencia los servicios de un especialista en pediatría extra para el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, ya que el único estable no se abastece para atender a toda la cantidad de pacientes, ya que solo labora 8 horas al día, y muchas emergencias se han presentado en ausencia de este generando una gran insatisfacción por parte de los usuarios.
6. Diseñar un plan de operaciones con el personal de salud, para solucionar, el problema con los tiempos de demora en la atención, trato y la calidad mantenimiento de instalaciones, perseverancia de la higiene del área y el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios.
7. Proponer planes de capacitación al médico especialista para que siga mejorando su calidad de atención, y solicitar un mayor presupuesto para ambientación y compra de equipos del área de pediatría.
8. Solicitar un plan de capacitación para el personal administrativo y de enfermería, concientizar que se debe trabajar bajo presión y siempre atendiendo de buena manera al usuario.

**BIBLIOGRAFÍA**

**TESIS:**

Guzmán, C,. & Vega, C,. (2006). *"Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en Chile."* Universidad de Chile. Santiago de Chile - Chile.

Hernandez, P., (2011). *"La importancia de la satisfacción del usuario."* Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Kotler, P. (2008*). "Principios de Marketing 12 ed."* Pearson Educación. Madrid - España.

Martín, C,. (2000). *"La satisfacción del usuario: un concepto en alza."* Universidad de Barcelona. Barcelona - España.

Romero, A., (2000). "*Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este Essalud Cusco - noviembre diciembre 2000."* Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

Sabino, Carlos. (2002). *“El proceso de investigación. Una introducción teóricopráctica.”* Editorial Panapo, Venezuela.

**PAGINAS WEB:**

Aeped. (2018). “Guía de Formación de Especialistas” Consulta contenido digital. https://www.aeped.es/ Recuperado de: https://www.aeped.es/sites/default/files/anales/46-1-26.pdf

Cancer.gov (2018) “Especialista” Consulta contenido digital. <https://www.cancer.gov/> Recuperado de: https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/especialista

Conceptodefinicion (2018). “Pediatría” Consulta contenido digital. https://conceptodefinicion.de/ Recuperado de: https://conceptodefinicion.de/pediatria/

Definición (2018). “Satisfacción del cliente” Consulta contenido digital. https://definicion.de/ Recuperado de: https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/

Diario Ojo (2018). “Salud en Perú tiene un déficit de 18 mil médicos” *Consulta contenido digital. https://ojo.pe*/ Recuperado de: https://ojo.pe/ciudad/salud-peru-tiene-deficit-18-mil-medicos-colas-hospitales-ministerio-253652/

Healthychildren (2018). “¿Qué es un médico especialista en emergencias pediátricas?” Consulta contenido digital. https://www.healthychildren.org/ Recuperado de: <https://www.healthychildren.org/spanish/family-life/health-> management/pediatric-specialists/paginas/what-is-a-pediatric-emergency-physician.aspx

Intramed (2018). “El concepto de una buena atención pediátrica” Consulta contenido digital. <https://www.intramed.net/> Recuperado de: https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=17385

Scielo (2018). “Reseña histórica de la pediatría latinoamericana” Consulta contenido digital. <http://www.scielo.org.bo/> Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1024-06752007030000005

Scientific Electronic Library Online (2018). “Déficit de médicos especialistas en las regiones y en el sistema público.” *Consulta contenido digital.* [*https://scielo.conicyt.cl*](https://scielo.conicyt.cl)*.* Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262016000400001>

Significados (2018). “Déficit” Consulta contenido digital. <https://www.significados.com/> Recuperado de: https://www.significados.com/deficit/

Sumedico (2018). “¿Sabes qué hace un pediatra?” Consulta contenido digital. <https://sumedico.com/> Recuperado de: https://sumedico.com/sabes-qu-hace-un-pediatra/

Wikipedia (2018) “Médico especialista” Consulta contenido digital. <https://es.wikipedia.org/> Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Médico\_especialista\_en\_España

Wikipedia (2018). “Pediatría” Consulta contenido digital. https://es.wikipedia.org/ Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Pediatría

**ANEXOS - ENCUESTA**

|  |  |
| --- | --- |
| Resultado de imagen para logotipo de la universidad autonoma de ica | **Universidad Autónoma de Ica** |
|
| **Encuesta de satisfacción del usuario de la especialidad de pediatría del Hospital de Especialidades Básicas La Noria** |
|
| Para el Hospital de Especialidades Básicas La Noria es de gran importancia evaluar los servicios ofrecidos, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua. Por tanto, le solicitamos diligenciar la presente encuesta y agradecemos su amable colaboración. |
|
|
|
| Fecha:  | Hora: |   | Género | M | F |
| Nombre(Opcional): |
|  |
| Para cada **MOMENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, marque con una **X** la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos a evaluar. |
|
|  |
| **ASPECTOS A EVALUAR** | **MOMENTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** |
| **Respuesta** |
| **Características sociodemográficas** | **0 años - 3 años** | **4 años - 8 años** | **9 años - 12 años** | **13 años a más** |
| 1. ¿Cuál es la edad del paciente que se atendió? | **183** | **97** | **56** | **24** |
|  | **Masculino** | **Femenino** |
| 2. ¿Cuál es el sexo del paciente que se atendió? | **189** | **171** |
|  | **5 - 15 minutos** | **16 - 30 minutos** | **31 - 50 minutos** | **51 minutos a más** |
| 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que viajar para poder llegar al Hospital? | **59** | **79** | **101** | **121** |
|  | **400 - 850 soles** | **851 - 930 soles** | **931 - 1500 soles** | **1501 soles a más** |
| 4. ¿Cuál es su rango mensual de ingresos? | **121** | **97** | **118** | **24** |
|  | **Solo el padre** | **Padre y madre** | **Padre, madre e hijos** | **Sin trabajo estable, eventual** |
| 5. ¿Cuáles miembros de la familia trabajan? | **199** | **89** | **32** | **40** |
| **Médicos especialistas** | **1 vez por semana.** | **Cada 15 días.** | **1 vez al mes.** | **Cada 2 meses.** |
| 1. ¿Con cuanta frecuencia acude al médico pediatra? | 0 | 72 | 120 | 168 |
|   | **Si** | **No** | **Tal vez** |
| 2. ¿Cree usted que el incremento de especialistas mejoraría la atención? | 264 | 24 | 72 |
| 3. ¿Cree usted que el déficit de especialistas afecta a la salud de los pacientes? | 312 | 24 | 24 |
| 4. ¿Recomendaría usted al especialista con algún familiar o conocido para que atienda? | 288 | 24 | 48 |
|  | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Excelente** |
| 5. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del especialista? | 0 | 96 | 240 | 24 |
| 6. ¿Cómo considera el servicio que presta el único especialista en el hospital? | 24 | 72 | 264 | 0 |
| 7. ¿Cómo califica el tiempo que demora el especialista en atender al paciente? | 24 | 144 | 192 | 0 |
| 8. ¿Cuándo su menor hijo ha tenido una emergencia, ha sido atendido rápidamente por el especialista? | 48 | 216 | 96 | 0 |
| 9. ¿Cómo fue el trato y la calidad que recibió del especialista que lo atendió? | 0 | 120 | 240 | 0 |
| 10. ¿Cómo califica usted los horarios de atención al público por parte del especialista? | 24 | 168 | 168 | 0 |
| **Satisfacción del usuario** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Excelente** |
| 1. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio? | 48 | 216 | 96 | 0 |
| 2. ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?  | 96 | 120 | 144 | 0 |
| 3. ¿Qué opinión le merece la higiene del área de pediatría? | 0 | 168 | 192 | 0 |
| 4. ¿Qué opinión le merecen los horarios de atención al público, si son puntuales, adecuados y respetados? | 24 | 240 | 96 | 0 |
| 5. ¿Qué opinión le merece el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal del área de pediatría? | 48 | 240 | 72 | 0 |
| 6. ¿Cómo considera que le fue la suministrada la información ante su consulta? | 0 | 168 | 192 | 0 |
| 7. ¿Cómo califica la información que le brindo el personal auxiliar en ausencia del especialista? | 24 | 144 | 192 | 0 |
| 8. ¿Cómo califica el trato del personal del área de pediatría hacia los usuarios? | 0 | 168 | 192 | 0 |
| 9. ¿Cómo califica el uso de elementos de protección personal adecuados para el trabajador con el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)  | 72 | 144 | 144 | 0 |