

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD PERUANA  
DEL CENTRO**  
Ex Umbra In Solem



**“SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO  
CHACAPUNCO-2018”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
SALINAS CERRON, Natali Genoveva**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**ASESORAS:  
MG. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS  
MG. MARLENY MENDOZA ZÚÑIGA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2019**

**MIEMBROS DEL JURADO**

---

**Dra. Emilia Untiveros Peñaloza  
Presidente**

---

**Lic. Marleny Mendoza Zúñiga  
Secretario**

---

**Mg. Mario Martínez Matamoros  
Vocal**

---

**Mg. Clara García Lino  
Vocal**

---

**Mg. Gina León Untiveros  
Vocal**

**ASESORES DE TESIS**

---

**Mg. Gina León Untiveros**  
**Asesor Metodológico**

---

**Mg. Clara García Lino**  
**Asesor Temático**

## **DEDICATORIA**

A mi madre que en paz descanse, a mi padre quien me acompaña en todo momento y quien a pesar de cada circunstancia me brinda su apoyo y me alienta a continuar. A las personas que hicieron posible la realización del presente trabajo.

# INDICE

## Contenido

INDICE .....	5
INDICE DE GRÁFICOS .....	7
RESUMEN .....	9
SUMMARY .....	10
CAPÍTULO I .....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
Limitaciones de la investigación .....	16
CAPÍTULO II .....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2 BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1 Satisfacción del Usuario .....	22
Usuario Interno.....	24
Usuario Externo.....	24
2.2.2 Satisfacción del Usuario Externo.....	24
2.2.3 Calidad .....	24
2.2.4 Calidad de Atención.....	26
2.2.5 Análisis de la calidad.....	28
2.2.6 Indicadores de la Calidad.....	28
2.2.7 Modelo SERVQUAL.....	30
2.2.8 Calidad Percibida .....	32
2.2.9 Expectativa del Usuario .....	33
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	33
2.3.1 Modelo SERVQUAL Modificado .....	33
2.3.2 Satisfacción.....	34
2.3.3 Satisfacción del Usuario .....	34
2.3.4 Calidad de atención .....	34
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	34
2.5 VARIABLES.....	34
2.5.1. Operacionalización de las variables.....	35

CAPÍTULO III .....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.2.1 Población.....	36
3.2.2 Unidad de Análisis.....	36
3.2.3 Criterios de Selección .....	37
3.2.4 Muestra.....	37
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS .....	38
3.3.1 Técnica.....	38
3.3.2 Instrumento .....	38
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	39
3.4.1 Análisis Univariado.....	40
3.5 ASPECTOS ÉTICOS.....	40
3.5.1 Solicitud para Autorización de Ejecución de Tesis .....	40
3.5.2 Consentimiento de la Institución .....	40
3.5.3 Consentimiento Informado.....	40
CAPÍTULO IV .....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1 RESULTADOS.....	41
4.2 DISCUSIÓN.....	49
CAPÍTULO V .....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1 CONCLUSIONES .....	55
5.2 RECOMENDACIONES .....	56
BIBLIOGRAFIA .....	58
ANEXOS.....	64
ANEXO 1 .....	64
Encuesta para evaluar la satisfacción .....	64
ANEXO 2 .....	67
Solicitud para Autorización de Ejecución de Tesis .....	67
ANEXO 3 .....	68
Consentimiento de la Institución.....	68
ANEXO 4 .....	69
Consentimiento Informado .....	69
ANEXO 5 .....	70
Aplicación de encuesta a usuarios externos .....	70

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 01:</b> DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO DE ENCUESTADOS DE USUARIOS Y ACOMPAÑANTES DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	41
<b>GRÁFICO N° 02:</b> CONDICION DEL ENCUESTADO DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	42
<b>GRÁFICO N° 03:</b> DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS Y ACOMPAÑANTES DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	43
<b>GRÁFICO N° 04:</b> DISTRIBUCIÓN DEL TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	44
<b>GRÁFICO N° 05:</b> DISTRIBUCIÓN DEL TIPO DE USUARIO EXTERNO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	45
<b>GRÁFICO N° 06:</b> DISTRIBUCIÓN DE LA ESPECIALIDAD DONDE FUE ATENDIDO EL USUARIO EXTERNO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	46
<b>GRÁFICO N° 07:</b> DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL QUE ATENDIO AL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....	47

**GRÁFICO N° 08:** RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....48

**GRÁFICO N° 09:** PORCENTAJE POR DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.....48



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título “Satisfacción de Usuarios Externos Sobre Calidad de Atención del Personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de usuarios externos sobre la calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018. Realizando un estudio tipo descriptivo, transversal y observacional. Se realizó en un establecimiento de salud de Primer Nivel de Atención, el material y método que se utilizó es: se seleccionó de manera probabilística aleatoria siendo 230 encuestados entre usuarios y acompañantes del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018; la variable del presente estudio es cualitativa, teniendo como medidor de indicador la encuesta SERVQUAL Modificada, la cual se aplicó previo consentimiento informado. Los resultados obtenidos fueron que: del total de los 230 (100%) encuestados, 217 (94.35%) encuestados se encuentran con insatisfacción general, evidenciando un nivel de: por mejorar; mientras que las dimensiones que se encuentran en un nivel de “por mejorar” son: fiabilidad con 145 (63.04%) encuestados muestran insatisfacción, capacidad de respuesta con 181(78.7%) encuestados muestran insatisfacción, elementos tangibles con 159 (69.13%) encuestados muestran insatisfacción; y la dimensiones que se encuentran en un nivel de “en proceso” son: seguridad con 134 (58.26%)encuestados muestran insatisfacción, empatía con 123 (53.48) muestran insatisfacción. Conclusión: la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud se encuentra en un nivel de “por mejorar”.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción del usuario, SERVQUAL.

## **SUMMARY**

The present research work is entitled "Satisfaction of External Users on Quality of Care of the Personnel of the Health Center Buenos Aires Parco Chacapunco-2018", had the general objective: To determine the level of satisfaction of external users on the quality of care of the staff of the Buenos Aires Parco Chacapunco-2018 Health Center. Carrying out a descriptive, cross-sectional and observational study. The material and method used was carried out in a First Level Healthcare facility: it was selected in a random probabilistic manner, with 230 respondents among users and companions of the Buenos Aires Parco Chacapunco-2018 Health Center; the variable of the present study is qualitative, taking the Modified SERVQUAL survey as an indicator measure, which was applied with prior informed consent. The results obtained were that: of the total of 230 (100%) surveyed, 217 (94.35%) surveyed found general dissatisfaction, showing a level of: to improve; while the dimensions that are at a "to improve" level are: reliability with 145 (63.04%) respondents show dissatisfaction, responsiveness with 181 (78.7%) respondents show dissatisfaction, tangible elements with 159 (69.13%) respondents show dissatisfaction; and the dimensions that are at a level of "in process" are: security with 134 (58.26%) respondents showing dissatisfaction, empathy with 123 (53.48) showing dissatisfaction. Conclusion: user satisfaction regarding the quality of care of health personnel is at a "to improve" level.

**KEYWORDS:** user satisfaction, SERVQUAL.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Organización Mundial de la Salud refiere que la calidad es un conjunto que incluye servir, diagnosticar y brindar el tratamiento de manera adecuada al usuario para lograr una atención óptima; siendo así, la evaluación de la satisfacción del usuario, una finalidad fundamental de las instituciones que prestan servicios que, en su mayoría son realizadas por sus administradores los cuales utilizan distintos modelos, encuestas o técnicas para llevarla a cabo, ya que, si no hay calidad de atención, no habrá satisfacción por parte del usuario(1).

En Latinoamérica el acceso a los servicios de salud es limitado, siendo uno de los principales problemas para la población de los países del éste continente; sin mencionar que las autoridades de Colombia, Chile y Perú no le dan la importancia debida al tema de salud; y como resultado la calidad es baja y se observa ineficiencia en los servicios de salud (2). En el Perú, el Ministerio de Salud ha desarrollado diferentes iniciativas para medir la calidad de atención, mediante la evaluación de satisfacción de usuarios;

debido a que las atenciones en los Establecimientos de Salud día a día van en aumento, y se ha percibido grados de insatisfacción elevados (3).

A nivel regional, Huancavelica cuenta con un hospital departamental para sus 7 provincias, los usuarios no cuentan con recursos económicos suficientes para poder costear: servicios de instituciones privadas en salud, traslado de sus familiares referidos a establecimientos de mayor capacidad resolutive, estadía de familiar que acompaña durante los días de estancia del usuario referido y otros, ya que Huancavelica se ubica en el cuarto lugar de región con más pobreza; por otro lado, la población es quechuahablante, lo cual dificulta en la atención que reciben los usuarios por parte de los profesionales pues muchos de los últimos mencionados no hablan quechua; aspectos que dejan insatisfechos a los usuarios.

A nivel provincial, Angaraes cuenta con un hospital de categoría II-1 que ofrece las especialidades de: medicina interna, pediatría, ginecología, anestesiología y cirugía; evidenciando que no se ofrece una cartera completa de especialidades para la atención a los usuarios, conllevando a ser referidos al hospital departamental de Huancavelica. Siendo una de las causas de insatisfacción; en ocasiones el hospital no cuenta con medicamentos e insumos que por su categoría debe de tener, siendo otro causal de insatisfacción, y si mencionas la infraestructura, los espacios no son adecuados para la atención de los usuarios y falta realizar mantenimiento, así como implementación de áreas de espera.

La satisfacción del usuario debe ser la principal prioridad para el prestador de servicio de salud; siendo este el punto de partida, se pueden desarrollar muchos

procesos que permitan que el resultado deje satisfecho o que exceda las expectativas del usuario.

Hoy en día la atención en los servicios que brindan los establecimientos de salud públicos es limitada para muchos, ello depende de la capacidad resolutive del establecimiento, ya que en los institutos especializados los cupos se terminan rápido, por realizar muchos procedimientos complejos y tener costos mínimos y/o atender a personas con seguro integral, siendo este un gran problema de insatisfacción para los usuarios. En establecimientos de primer nivel de atención las actividades son preventivo-promocionales en su mayoría, la accesibilidad es rápida; y en cuanto a las actividades recuperativas, en ocasiones requieren ser referidas a establecimientos de mayor capacidad resolutive, lo que en ocasiones causa molestias en el usuario ya que no siempre pueden encontrar las especialidades requeridas, en otras ocasiones el establecimiento no cuenta con el tratamiento que ellos requieren ya que el petitorio de medicamentos es por niveles de atención.

Los usuarios tienen una opinión contraproducente de la calidad de atención que reciben; los principales motivos para esto son el tiempo de espera prolongado, desabastecimiento de medicamentos e insumos, poca respuesta a la solución de sus problemas de salud entre otros. Todo usuario de cada servicio de los establecimientos de salud espera una atención con fiabilidad, competencia, cortesía, honestidad, calidez, seguridad, con tratamientos adecuados, que la atención sea oportuna; y de esta manera su satisfacción tendrá concordancia entre lo que esperaba recibir y sus percepciones. (4)

Es por eso que en los últimos años se ha venido desarrollando muchos esfuerzos e iniciativas para medir la calidad de atención por medio de la evaluación de la satisfacción del usuario externo; ya que por lo mencionado antes se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud (3).

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios externos sobre la calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de usuarios externos sobre la calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención del personal en la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención del personal en la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018.

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención del personal en la dimensión seguridad en el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención del personal en la dimensión empatía en el Centro de Salud Bueno Aires Parco Chacapunco-2018.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención del personal en la dimensión elementos tangibles en el Centro de Salud Bueno Aires Parco Chacapunco-2018.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El siguiente trabajo es conveniente realizar por:

En el aspecto teórico, los conocimientos del grado de satisfacción que se percibe de los usuarios que son atendidos, los cuales manifiestan satisfacción respecto a lo experimentado de la atención recibida, son importantes ya que generan nuevos métodos para mejorar en la atención del usuario.

La satisfacción o insatisfacción es resultado de la atención que se ha recibido en el establecimiento de salud. En este sentido, el grado de satisfacción desempeña un rol importante para mejorar la calidad de atención a brindar. En el aspecto práctico; un objetivo primordial de un establecimiento de salud es ofrecer calidad de atención; es por eso que saber el nivel de satisfacción del usuario externo permite saber cuáles son las debilidades en las que se va a trabajar, empleando estrategias con la finalidad de brindar atención de calidad, éste indicador de evaluación es importante, puesto que va a permitir la

identificación de las causas de insatisfacción, y contribuir en mejorar la calidad de atención, incluyendo los equipos, materiales, infraestructura; de tal manera que el personal al tener conocimiento de las falencias, aporte en la práctica diaria, brindando la atención esperada por el usuario.

En el aspecto económico, el resultado de la investigación permite saber el nivel de satisfacción de los usuarios externos, asegurando que ya no buscaran segundas opiniones, ni tampoco, atención por el mismo grupo profesional en otro establecimiento; generando ahorro económico para el usuario y para el establecimiento, ya que el tiempo invertido de ambas posiciones también tiene un costo, tiempo del personal que se puede invertir en otras actividades que aportan positivamente al establecimiento.

En el aspecto social, medir la satisfacción del usuario, en inicios se utilizó para el campo de la industria; en la actualidad al ser aplicado en el ámbito de la salud y contando con conocimientos nos permite mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud (1).

### **Limitaciones de la investigación**

Limitaciones Internas:

Falta de disponibilidad de algunos usuarios para realizar la encuesta.

Inaccesibilidad a usuarios que no comprenden el idioma castellano.

Limitaciones Externas:

Insuficiente información actualizada de estudios relacionados a la presente investigación.



No existen muchos estudios a nivel local y tampoco estudios en primer nivel de atención referente al tema, para poder contrastar con el presente estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Gonzales R, Payano M, en el año 2018 su objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de consultorio externo del Hospital Domingo Olavegoya, noviembre 2017 a febrero 2018. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional, eligiendo de manera no probabilística a 343 usuarios de consultorios externos. En el resultado, se encontró un nivel de insatisfacción global de 47,5. En el cual la dimensión menos valorada fue seguridad 44,8% y empatía 50,6%. Concluyendo que hay un nivel de satisfacción global de 54,3%(5).

Huaire R, en el año 2017 su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Ramiro Prialé - Essalud en diciembre 2016. Se realizó un estudio descriptivo, transversal, seleccionando de manera no probabilística a 115 usuarios. Teniendo como conclusión un nivel de insatisfacción global de 52,5%(2).

Llanos Val C; López-Torres Hidalgo J; García Atienza E; Navarro Ruiz M; Hernández Cerón I; Moreno de la Rosa L, en el año 2017 su objetivo fue

evaluar la satisfacción con el tratamiento en pacientes diagnosticados con osteoartrosis y comprobar si existen diferencias entre diferentes farmacologías, así como determinar si existe asociación con el estado funcional y las características clínicas y sociodemográficas en los establecimientos de salud de la comunidad autónoma de Castilla –La Mancha, mayo 2014 a diciembre 2015 (España) Se realizó un estudio observacional de carácter transversal en una muestra de 487 pacientes seleccionados mediante muestreo consecutivo. La conclusión fue que en los pacientes con osteoartritis se observa un nivel moderado de satisfacción con el tratamiento farmacológico, condicionado con su situación funcional, características sociodemográficas y por la presencia de eventos adversos. En general la satisfacción con el tratamiento se relaciona directamente con el cumplimiento terapéutico y con la efectividad de la medicación y no de las características del tratamiento ni del número de fármacos consumidos. (6)

Sihuin E, Gómez E, Ibañez V, en el año 2015 su objetivo fue determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas. Se realizó un estudio de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística, encuestando a una muestra de 175 usuarios. El resultado fue de 25% de satisfacción, el cual se asoció al nivel de educación de los usuarios. (7)

Zafra J, Veramendi L, Villa N, en el año 2015 su objetivo fue medir la satisfacción del usuario en un centro de salud de primer nivel en una provincia de Perú durante noviembre y diciembre del 2013. Dando con resultado un porcentaje de insatisfacción en: dimensión fiabilidad 39.1%, capacidad de

respuesta 46,5%, seguridad 31.4%, empatía 28.8%, aspectos tangibles 29.9%; e insatisfacción respecto a buen trato 30.6%. (8)

Arocha M, Márquez M, Estrada G, Arocha A, en el 2015 su objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y prestadores de servicios estomatológicos, pertenecientes a la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris” desde julio hasta diciembre del 2014. se realizó un estudio descriptivo y transversal. En los resultados se observaron que solo 2 criterios fueron inadecuados, de tal modo que la satisfacción fue adecuada. (9)

Castillo I, Villareal M, Olivera E, Pinzón A, Carrascal H, en el año 2014 su objetivo fue determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en institutos de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestra estratificada, utilizaron la encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS y se calculó razones de disparidad para estimar la relación entre variables. La conclusión a la que llegaron fue, que la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para la satisfacción y favorece la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios. (10)

Borre Y, Vega Y, en el año 2014 su objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en la Institución de

Servicios de Barranquilla(Colombia). Se realizó un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, encuestando a 158 pacientes. Concluyendo que el 78% evidenció niveles altos de calidad percibida de la atención; el 17% modestos niveles de calidad percibida: y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (11)

Gallardo A, Reynaldos K, en el año 2014 su objetivo fue analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. Para el estudio, se realizó una búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y Scielo, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Seleccionándose para la revisión 17 artículos de textos completos, en español y/o inglés. Concluyendo que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras y que existen múltiples factores que determinan la percepción de la calidad de servicio, siendo uno de ellos la salud de los usuarios. (12)

El Ministerio de Salud, en el año 2012 con el objetivo de establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, bajo la Resolución Ministerial N° 527-2011. En donde se concluye que contribuirá para el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los establecimientos prestadores de salud (3).

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Satisfacción del Usuario

Según Grady y Edgington, la satisfacción es la respuesta de emociones de las personas frente a experiencias y relaciones con el proveedor de servicio, y a su vez Naik et. Llegaron a la conclusión de que antecedentes como la satisfacción y calidad son intermediarios del comportamiento. Y que si hay nivel alto de satisfacción en el usuario hay mayor probabilidad de recomendar.

La satisfacción es el indicador que más se utiliza, ya que es una respuesta positiva, del resultado del encuentro que se da entre el consumidor con un bien o servicio. Tratándose de un cambio positivo en el estado emocional que es la respuesta de la evaluación. (13)

Se considera el indicador que más se ha utilizado porque muestra un juicio de la atención recibida. Es el nivel de satisfacción el indicador en el que el establecimiento de salud confirma que ha cumplido en cuanto a las expectativas y las percepciones de sus usuarios en relación a la atención que se brinda. Es pensamiento psicológico, que no se define fácilmente (5).

Es por ello que el resultado de la satisfacción, en muchas ocasiones depende de las características del usuario tales como nivel socioeconómico, nivel educativo, edad entre otros ya que estas características influyen en la actitud del profesional, lo cual repercutirá en la satisfacción del usuario. Por otro lado, desde el punto de vista de

gestión, al valorar la satisfacción se obtiene una información precisa a pesar de ser subjetiva. (14) (15)

Y según la guía del ministerio de salud nos dice que es el hecho de cumplir con lo que una persona desea respecto a un objeto o servicio(3).

La satisfacción del usuario son resultados trascendentes que se brinda al usuario, para obtener un nivel de atención de calidad adecuada. La satisfacción influye en el comportamiento, que es al cual se desea ofrecer una buena atención.

La satisfacción del usuario podría influir en los siguientes aspectos: El modo de que el usuario acceda o no acceda a la atención, el lugar al cuál asiste para ser atendido, el modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados, y el modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio.

La satisfacción del usuario siempre va a depender de cada oportunidad que se encuentre al brindar una calidad de servicios, y también de sus expectativas. Logrando la satisfacción del usuario al cubrir o exceder sus expectativas. Ahora, si el usuario tiene expectativas bajas o hay limitación para el acceso a los servicios, se puede lograr una atención eficiente, por lo tanto, decir que el usuario obtuvo satisfacción en la atención recibida. (16)

### Usuario Interno

El aquel usuario que está hospitalizado en el establecimiento de salud, y recibe todas las atenciones por parte del personal durante su estadía, hasta el momento de ser dado de alta.

### Usuario Externo

Es aquella persona que acude al establecimiento de salud para recibir una atención de manera ambulatoria, ya sean citados con alguna cita o para atenderse por alguna patología.

#### 2.2.2 Satisfacción del Usuario Externo

Es la brecha que se obtiene de lo que la población o persona espera recibir y de lo que ha recibido en el establecimiento de salud, la medición se realiza mediante distintos cuestionarios (17).

#### 2.2.3 Calidad

Tiene múltiples aspectos:

La OMS la define como seguridad en la prevención, tratamiento y recuperación (16).

Es una actividad cuya finalidad es garantizar la accesibilidad a los servicios y que éstos sean equitativos, donde las atenciones de los profesionales sean óptimas y con recursos disponibles para lograr la satisfacción de cada usuario. Es un constituyente de cuidado constante



para la sociedad durante los últimos 20 años, en los que se han realizado modelos para el control de la calidad. (18)

En muchas ocasiones se considera como eficiencia, y en las instituciones no solo hace referencia a la creación de un producto o a ofertar algún servicio, ya que hoy en día se refiere a la creación productos que sean cada vez mejores, competitivas; incluyendo los servicios.

La calidad en el ámbito de la salud es vital, ya que tiene un rol importante porque se brinda atención a seres humanos respecto al cuidado de su salud; y debería de ser supervisada por otra entidad para mejorar, puesto que es importante la satisfacción de cada usuario y que cada uno de ellos despeje sus dudas y también que tenga fidelidad hacia el establecimiento de salud. Son ellos quienes, al dar a conocer la percepción de la atención recibida, miden la calidad del servicio. (19) Bucchi et al. señala que, en el sector salud, la calidad es definida como un nivel alto de excelencia relacionada con el uso adecuado de todos sus recursos y conocer áreas que requieran mejoría. El interés por conocer la opinión de los usuarios es sinónimo de acercarse a la eficacia, definiendo calidad como un binomio producto/cliente, entendiendo así que calidad es satisfacer las necesidades del usuario. (20)

Y si continuamos en la búsqueda, encontraremos que: la calidad es satisfacer las expectativas del usuario, que al ser evaluada los usuarios compraran lo recibido con lo esperado, que es una manera de evaluar el servicio recibido, que es un modo de actitud relacionada pero no

equivalente a la satisfacción, que es una evaluación global, que el usuario compara sus expectativas con el desempeño. (21)

La calidad y la satisfacción de los usuarios van de la mano, ya que para lograr un elevado nivel de satisfacción en usuarios se necesita que el bien o servicio cubran las necesidades del usuario. La calidad tiene distintas dimensiones; tiene que ser accesible, eficiente, efectiva, científico-técnica, satisfactoria, y teniendo en cuenta que el usuario es un indicador sensible de la calidad, y es la herramienta que será de gran ayuda para mejorar la calidad de atención. (22)

#### 2.2.4 Calidad de Atención

##### Atención

Es la manera en la que los pensamientos influyen en los usuarios por medio de lo que oyen, hablan y observan. (16)

##### Calidad de Atención

Los conceptos de calidad a mediados del siglo XX tenían la intención de mostrar que la calidad es una característica esencial de productos y servicios. En 1980 Donabedian propuso que la “calidad de atención es la que se espera pueda dar al usuario el máximo y completo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas.” En la actualidad las instituciones reconocen que la calidad es un proceso de mejora continua y más aún en los establecimientos de salud. Es por ello que, al evaluar la calidad, también se evalúan las necesidades y expectativas

de cada usuario; ya que es el quien con su voz hace conocer aspectos de la atención que ha recibido. (23)

Es importante orientar los servicios o productos en dirección a la necesidad de los usuarios; ya que la percepción de ellos es un campo de estudio que tiene mucha importancia en investigaciones del mercado, sin dejar de mencionar que la Comunidad Europea de Ortodoncia calificó la satisfacción como componente fundamental de la calidad de atención. (24)

Es un conjunto de actividades que realiza el personal de salud en cada establecimiento, durante cada atención y sus procesos, para alcanzar lo deseado por parte de los proveedores y por parte de los usuarios, brindando eficacia, seguridad, y satisfacción de los usuarios (3).

Tiene vínculo con la satisfacción de la necesidad y exigencia de cada usuario, de su entorno familiar y social como un universo. Basándose en organizar un cambio, y que el resultado de éste sean prestaciones con excelencia, sin errores y que con cada proceso mejore el resultado en cada establecimiento. (22)

En enfermería es una prioridad, ya que las enfermeras tienen la responsabilidad de brindar cuidados de calidad directo a los usuarios; son el grupo de profesionales que pasan más tiempo cerca al usuario, estando en una posición favorable para influir positivamente en la vivencia y resultados de cada usuario. (25)

### 2.2.5 Análisis de la calidad

La calidad es planteada como ventaja para toda institución que ofrece servicios o productos, puesto que cuando el cliente conoce de la calidad que brinda determinada institución; generando garantía al cliente

Avedís Donabedian, nos dice que la calidad es una cualidad de los servicios que brindan los establecimientos de salud, garantizando mayores niveles de bienestar; en 1966 establece conceptos que en la actualidad son importantes para evaluar la calidad. (26)

Estructura. - son aquellos recursos que se necesitan para prestar un servicio, e incluye la manera en la que serán organizadas para cumplir su objetivo.

Proceso. - son las actividades orientadas a prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar a los usuarios; se realiza durante la atención al usuario, incluyen las acciones que se les brinda.

Resultado. - miden los logros evidenciados, reflejados en la salud y satisfacción del usuario, dando mayor importancia a satisfacer las expectativas del usuario.

### 2.2.6 Indicadores de la Calidad

- Son las necesidades o expectativas básicas en donde lo usuarios esperan que la atención sea fiable, cortés, honesta, con credibilidad, y que muestre seguridad con resultados asertivos.
- Es el interés y la disposición para brindar un servicio adecuado, rápido, accesible, con atención personalizada, en la que haya empatía.

- Es la apariencia física adecuada en cuanto a la infraestructura y del personal, que pueda brindar seguridad al transitar.

Al estudiar los indicadores para evaluar la calidad y satisfacción se encuentran cinco; y el resultado del estudio de estos indicadores nos ayudaran a conocer en qué aspectos nos debemos enfocar para mejorar.

Una atención de calidad es ceñirse a las expectativas del usuario. Por ello el binomio “calidad-satisfacción” se asocia como “calidad de atención es satisfacción del producto o servicio”. Por ello, satisfacción es aquello que el consumidor desea y se logra alcanzar al cumplir requisitos anticipadamente estipulados, conforme a lo acordado con el consumidor y con su conocimiento, llegando a la definición de mencionada acción como satisfacción, por otro lado, calidad, es el conjunto de propiedades que dan la oportunidad de dar un valor por la adaptación a un bien o servicio. (27)

Fiabilidad:

Se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, brindando el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Capacidad de cumplir de manera exitosa con el servicio a ofrecer.

Seguridad:

Es la amabilidad y conocimiento con la que trata el personal de la institución al usuario y como acto de respuesta, el usuario se siente fuera

de peligro. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, y honestidad.

Capacidad de Respuesta:

Se refiere a la actitud que muestra el personal para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el usuario.

Empatía:

Se refiere a la disposición del personal para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés, aunque es parte importante de la empatía, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

Elementos Tangibles:

Se refiere a la infraestructura del establecimiento, al equipamiento, insumos, aspecto del personal y sistema de comunicación. (28)

### 2.2.7 Modelo SERVQUAL

Fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios como: Telefonía, Sistema Bancario y Seguros, posteriormente se adaptó para los servicios hospitalarios por Emin Babakus en el año 1989.

Se evalúan sus indicadores para determinar su ponderación según su nivel de importancia para el consumidor.

En una de las investigaciones exploratorias de Parasuraman, Zeithaml y Berry, se desarrolló una escala para tratar de la calidad del servicio, siendo el resultado la diferencia entre expectativa y percepción del usuario. La versión inicial contenía 10 dimensiones, la cual ha tenido varias modificaciones; quedando 5 dimensiones con 22 ítems. (27) Estas diez dimensiones y sus descripciones sirvieron como estructura básica del dominio de calidad de servicio del cual se derivaron los ítems para la escala SERVQUAL Modificado.

Por otro lado, y actualmente, la escala de medida y los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) han sido los elementos que han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector. Es así que, se describen a continuación:

La encuesta de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL Modificado ha sido tomada de la “Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N°527-2011/MINSA, validada en nuestro medio por Cabello E. (2012) y empleada en varias oportunidades para evaluar los servicios médicos en el Perú (3).

El nivel de satisfacción global como un indicador según servicio y categoría, según el porcentaje de insatisfacción se consideran los siguientes valores, > 60% Por Mejorar (Rojo), 40 – 60 % En Proceso (Amarillo) y < 40 Aceptable (Verde); esta evaluación para tener en cuenta

un plan de mejora continua en el establecimiento evaluado con este instrumento, los colores en el resultado se consideran como oportunidades de mejorar según prioridad para para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

#### 2.2.8 Calidad Percibida

Se puede entender como el juicio de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. Este concepto es diferente de la calidad objetiva, ya que vincula la perspectiva del consumidor/comprador; hace referencia a un nivel superior de abstracción, más que a un atributo específico del producto o servicio; es una evaluación global similar a una actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y corresponde a un juicio hecho usualmente dentro de un conjunto evocado por el consumidor (2).

Es el juicio que el cliente realiza acerca de la excelencia global del producto, considerada una actitud relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Por otro lado, hoy en día las empresas privadas reducen los tiempos de atención lo cual conlleva a la reducción de calidad, provocando efectos negativos en la relación de profesional-paciente, todo esto por fines de lucro. (29)



### 2.2.9 Expectativa del Usuario

Hace referencia a lo que el usuario espera del servicio que va a recibir en la consulta con el personal de salud. Toda expectativa se forma básicamente por las experiencias vividas, las necesidades reales, la comunicación de manera directa y la información que se brinda al usuario. Surgiendo una retroalimentación hacia el sistema en el momento en que el usuario realiza una evaluación. Muchas investigaciones demuestran que las expectativas influyen en las decisiones de los usuarios. Por ello es importante considerar las expectativas de los usuarios para toda institución prestadora de servicios si se quiere llegar a ser una institución líder (2). (30)

Existen tres tipos de necesidades del usuario:

Implícitas: suposición que hace el usuario sin necesidad de mencionarlo.

Objetivas: cumplir la atención de la misma manera como se explicó

Expectativas: son subjetivas e importantes, puesto que determinan la percepción de los usuarios.

## 2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

### 2.3.1 Modelo SERVQUAL Modificado

Define calidad de servicio o satisfacción del usuario como diferencia, dando como resultado el grado de satisfacción.

### 2.3.2 Satisfacción

Es el indicador importante que resulta del encuentro que se da entre el consumidor con un bien o servicio

### 2.3.3 Satisfacción del Usuario

Es el nivel de cumplimiento que realiza el personal de salud, respecto a lo que el usuario espera de la atención.

### 2.3.4 Calidad de atención

Conjunto de acciones que realiza el personal de salud en los establecimientos para alcanzar efectos deseados.

## 2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018 está en proceso (40%-60%)

## 2.5 VARIABLES

### Variable N°1

- Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención.

### 2.5.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	VALOR
Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención.	Cualitativa	Es el resultado de un proceso de cumplimiento por parte del establecimiento de salud en la que el usuario realiza la comparación entre sus expectativas y consumo, respecto a los servicios ofrecidos.	Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Encuesta que mide la satisfacción SERVQUAL Modificado	Ordinal	<p><b>NIVELES DE INSATISFACCIÓN:</b></p> <p><b>POR MEJORAR</b> &gt; 60%</p> <p><b>EN PROCESO</b> de 40% a 60%</p> <p><b>ACEPTABLE</b> &lt; 40%%</p>
			Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio oportuno.			
			Seguridad	Es la confianza que se crea al observar la actitud del personal, evidenciando conocimiento.			
			Empatía	Es la habilidad de ponerse en lugar de otra persona comprendiendo sus necesidades y atendiéndolas adecuadamente			
			Aspectos tangibles	Es la apariencia física del Establecimiento, instalaciones, materiales, equipos y personal			

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo corresponde a un estudio descriptivo, se interpretará los datos del resultado, para luego describir la situación. Transversal, porque se obtendrá la información tal cual se presenta en un momento y lugar determinado. Y observacional porque se registrará los resultados sin intervención.

#### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.2.1 Población**

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los atendidos en el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco en el año 2018, siendo un total de 1513 según el reporte HIS MINSA.

##### **3.2.2 Unidad de Análisis**

Usuario y acompañante del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco.

### 3.2.3 Criterios de Selección

#### 3.2.3.1 Criterios de Inclusión

- Usuario y/o acompañante (mayores de 18 años)
- Usuarios que acepten participar en el estudio.
- Usuarios que residan en la comunidad por más de 6 meses.

#### 3.2.3.2 Criterios de Exclusión

- Usuarios que no entienden el idioma castellano
- Usuarios que presente alguna discapacidad por la que no pueda expresar su opinión.

### 3.2.4 Muestra

Es una parte determinada de la población, y nos brindará datos; teniendo como objetivo explicar lo que sucede en la población por medio de lo que se encontrará en la muestra. Cuando la muestra es más numerosa, es mucho mejor ya que existe mayor representación de lo que se está investigando.

En la guía técnica para la evaluación del usuario externo, con Resolución Ministerial N.º 527 – 2011/MINSA, proporciona una fórmula para determinar el número de la muestra, el tipo de muestra será probabilístico aleatorio (3).

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

### **3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS**

#### **3.3.1 Técnica**

El presente trabajo consta de realizar una encuesta con el propósito de obtención de datos de usuarios, las cuales son de interés para el investigador. Se utilizará un cuestionario escrito, para que los usuarios las respondan de manera escrita. (31)

#### **3.3.2 Instrumento**

Para la realización del instrumento se considera las variables, las cuales van a identificar el indicador de cada una de ellas; y para que el instrumento tenga confiabilidad debe ser elaborado por normas establecidas.

El instrumento que se utilizará será el SERVQUAL modificado, para uso en establecimientos de salud, se explicará a los usuarios sobre el correcto llenado de cada encuesta, el cual tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos.

La encuesta a realizar consta de dos fases, y cada una de ellas consta de 22 ítems: la primera fase consiste en responder los 22 ítems acerca de la expectativa, antes de ingresar a la atención, y en la segunda fase consiste en responder los 22 ítems acerca de la percepción, después de haberse realizado la atención.

El instrumento de SERVQUAL MODIFICADO mide la calidad de servicio y consta de cuatro áreas:

1. datos generales

2. preguntas de expectativas:22 preguntas

3. preguntas de percepción: 22 preguntas

4.criterios o dimensiones de evaluación de la calidad

Los criterios de evaluación son:

- Fiabilidad : Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de respuesta : Preguntas del 06 al 09
- Seguridad : Preguntas del 10 al 13
- Empatía : Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles : Preguntas del 19 al 22

En la encuesta de expectativa y percepción, se considera la escala de Likert, donde 1 es la puntuación más baja y 7 es la puntuación más alta.

El modo de determinar el grado de satisfacción será, calcular la diferencia de las respuestas de expectativas y percepciones; las que se interpretaran (5).

1.- Menor de 0 = satisfacción amplia.

2.- 0 = satisfacción.

3.- Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada.

4.- Mayor que 2 = insatisfacción severa.

### **3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos de las encuestas serán ingresados a un programa de Excel, en el cual se elaborará la base de datos.

#### 3.4.1 Análisis Univariado

Para la variable satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención se realizará la medición de porcentaje.

### **3.5 ASPECTOS ÉTICOS**

#### 3.5.1 Solicitud para Autorización de Ejecución de Tesis

La solicitud será dirigida al jefe del establecimiento de salud, con la finalidad de obtener la autorización para realizar las actividades que sean necesarias en la ejecución de tesis.

#### 3.5.2 Consentimiento de la Institución

Es la aceptación del jefe del establecimiento de salud para ejecutar las actividades que sean necesarias para la ejecución de la tesis.

#### 3.5.3 Consentimiento Informado

Se realizará un consentimiento informado, el cual indicará que el usuario acepta voluntariamente participar del estudio, luego de haber comprendido en qué consiste el estudio, sus objetivos, y beneficios.



## CAPÍTULO IV

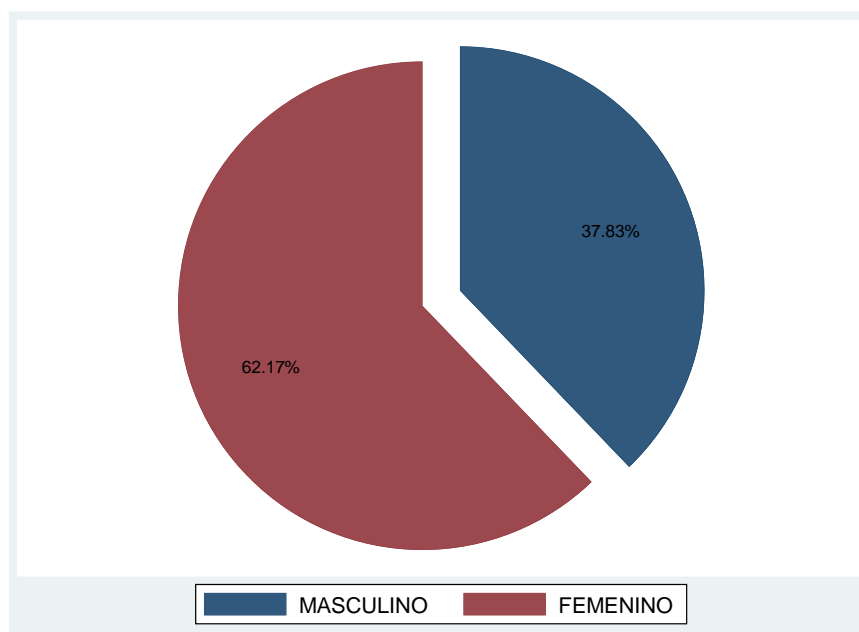
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

De los 230 usuarios externos seleccionados del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, para la realización del estudio de satisfacción sobre la calidad de atención recibida por parte del personal de salud que labora en dicho establecimiento, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES:

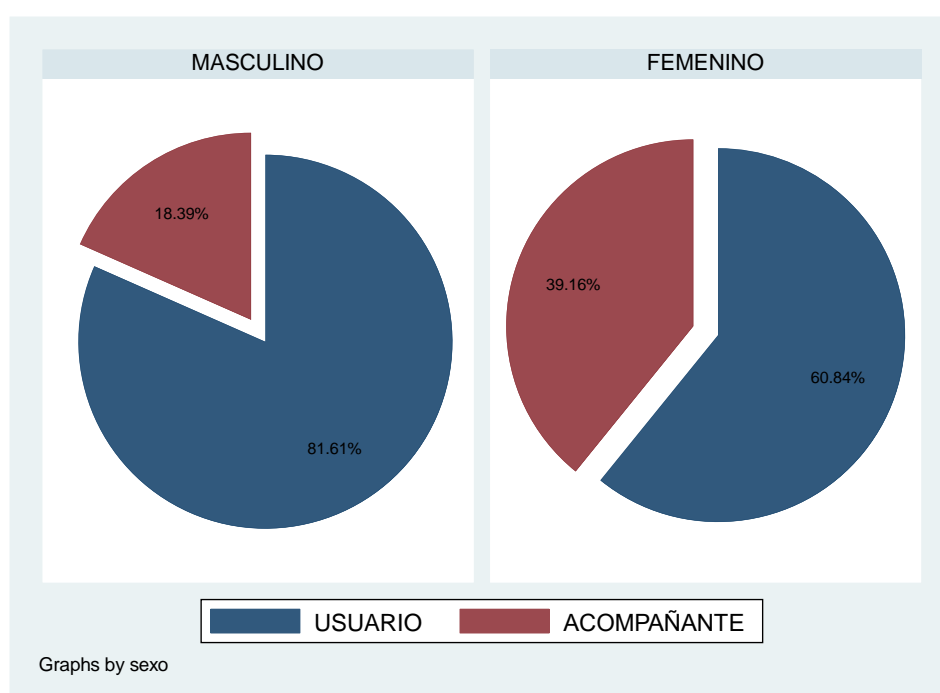
**GRÁFICO 01:** DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO DE ENCUESTADOS DE USUARIOS Y ACOMPAÑANTES DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO – 2018.



Fuente: Encuesta SERVQUAL Modificado

**Interpretación:** Se observa que el 62.17% de usuarios y acompañantes encuestados de la población del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018 es del sexo femenino; y el 37.83% de usuarios y acompañantes encuestados es del sexo masculino.

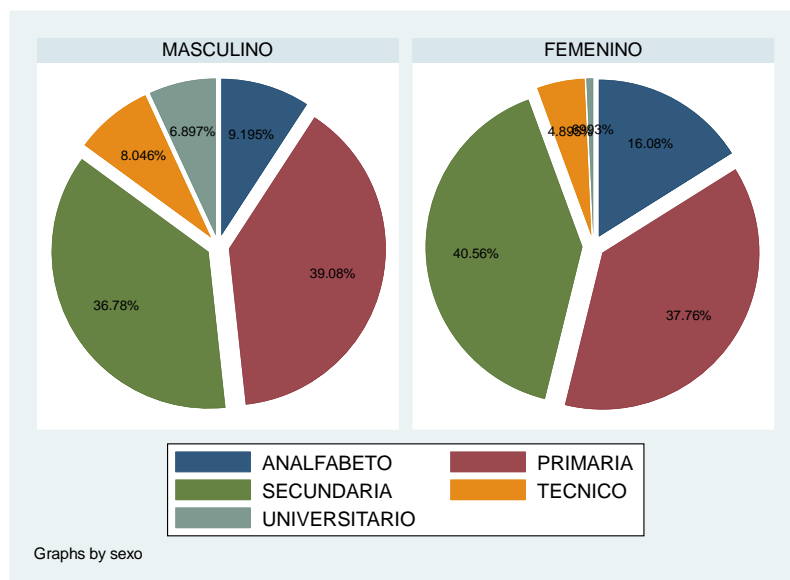
**GRÁFICO 02:** CONDICION DEL ENCUESTADO DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL Modificado

**Interpretación:** En el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018, del total de encuestados de sexo masculino un 81.61% usuarios y 18.39% son acompañantes. Y del total de encuestadas un 60.84% son usuarias y 39.16% son acompañantes.

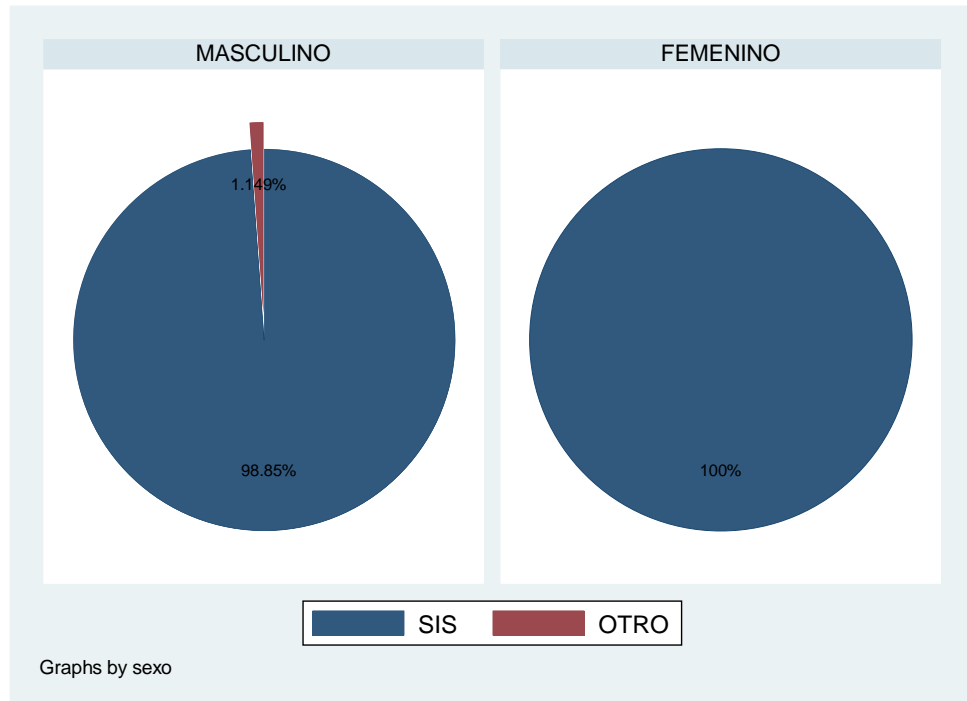
**GRÁFICO 03: DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS Y ACOMPAÑANTES DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.**



**Fuente: Encuesta SERVQUAL Modificado**

**Interpretación:** En el Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018 se observa que la mayoría de la población masculina tiene un nivel de estudio primario con un 39.08%, seguido del nivel secundario con un 36.78%. Y que la mayoría de la población femenina tiene un nivel de estudio secundario con un 40.56%, seguido del nivel primario con un 37.76%.

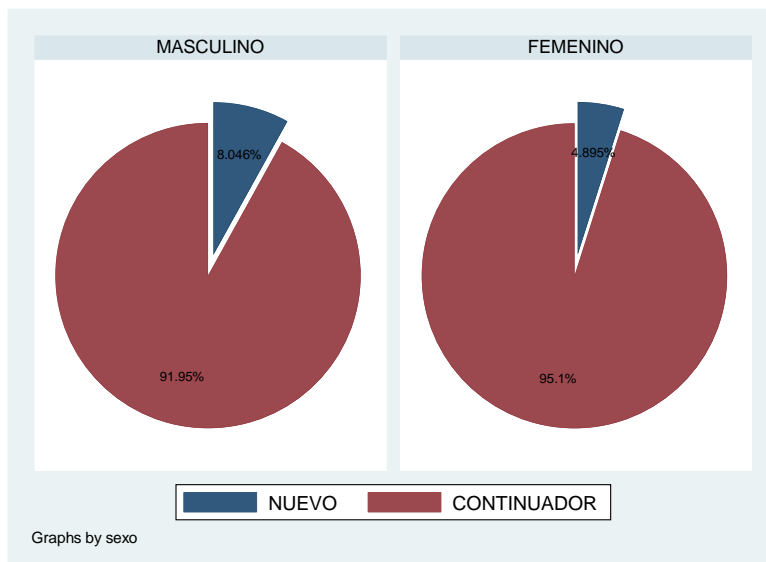
**GRÁFICO 04:** DISTRIBUCIÓN DEL TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente: Encuesta SERVQUAL Modificado**

**Interpretación:** Se observa que la mayoría de la población cuenta con el seguro SIS gratuito; el sexo masculino con un 98.85% y el sexo femenino con un 100%.

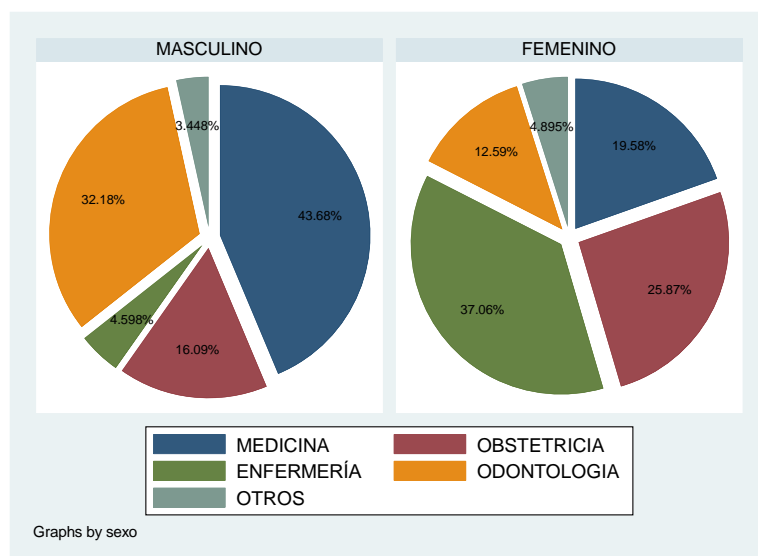
**GRÁFICO 05:** DISTRIBUCIÓN DEL TIPO DE USUARIO EXTERNO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL Modificado

**Interpretación:** Se observa que la mayoría de usuarios externos encuestados son continuadores del Centro de Salud se cuenta con un 91.99% para el género masculino y el 95.1% para el género femenino.

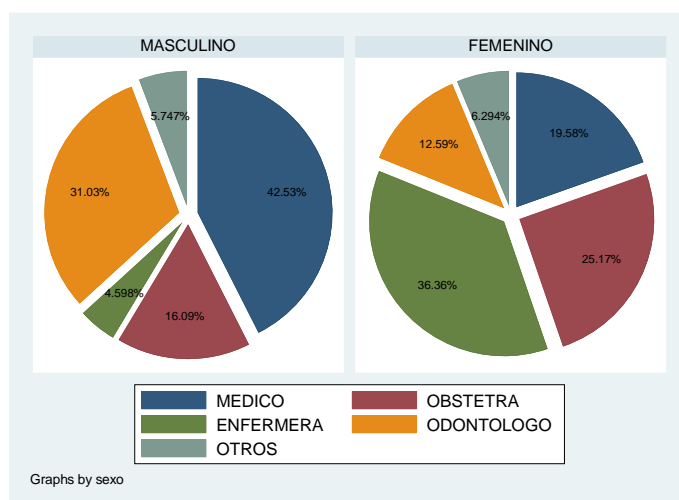
**GRÁFICO 06:** DISTRIBUCIÓN DE LA ESPECIALIDAD DONDE FUE ATENDIDO EL USUARIO EXTERNO DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL Modificado

**Interpretación:** Se observa que, para el género masculino, el 43.68% se atendió en la especialidad de medicina y el 32.18% en odontología. En cuanto al género femenino se atendió más en las especialidades de enfermería y obstetricia con un 37.08% y 25.87% respectivamente.

**GRÁFICO 07: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL QUE ATENDIO AL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.**

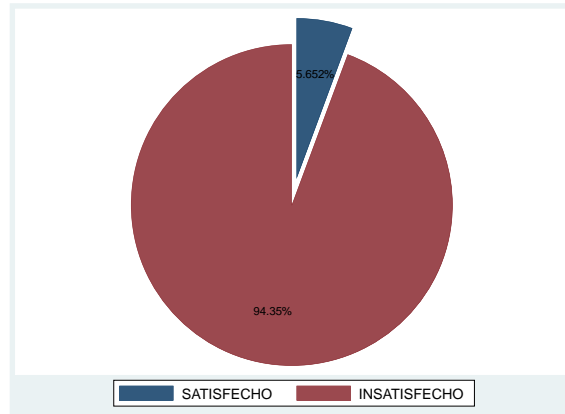


**Fuente: Encuesta SERVQUAL Modificado**

**Interpretación:** Se observa que, para el género masculino, el 42.53% fue atendido por un personal de medicina y el 31.03% por un odontólogo. En cuanto al género femenino se atendió con un personal de enfermería y obstetricia con un 36.36% y 25.17% respectivamente.

**RESULTADOS POR OBJETIVOS:**

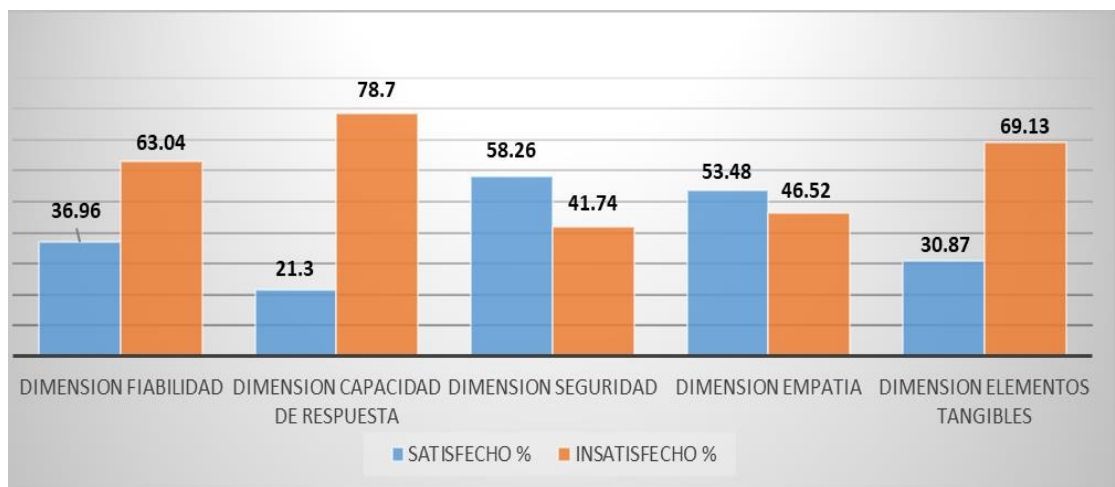
**GRÁFICO 08:** RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL ENCUESTADO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL Modificado

**Interpretación:** Se observa que, en el resultado General de Satisfacción, el 94.39% se encuentra Insatisfecho.

**GRÁFICO 09:** PORCENTAJE DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO POR DIMENSIONES EN EL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUNCO-2018.



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL Modificado



**Interpretación:** Se observa que los usuarios del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco se encuentran en el nivel de “por mejorar” con más del 60% de insatisfacción son: la dimensión de Fiabilidad con un 63%, la dimensión de Capacidad de Respuesta con un 78.7%, y la dimensión de Elementos Tangibles con un 69.13%.

Las dimensiones que se encuentran en el nivel de “en proceso” es decir entre el 40% y 60% de insatisfacción son: la dimensión de Seguridad con un 41.7% la dimensión de Empatía con el 46.5% de insatisfacción.

Ninguna dimensión se encuentra en el nivel de aceptable, es decir ninguna con menos del 40% de insatisfacción.

## **4.2 DISCUSIÓN**

Hoy en día se realizan encuestas de satisfacción en las instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas y privadas, ya que la satisfacción que percibe el usuario ha tomado mucha importancia, ya que es un sentimiento de bienestar o ausencia de imperfecciones, también se entiende como complacer los deseos de los usuarios. Con el pasar del tiempo, los pensadores le han dado conceptos que se asemejan, pero no se ha definido con exactitud; debiendo de ser en toda una institución mas no sólo en un área de ésta. Por otro lado, para el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario es el indicador que muestra el cumplimiento respecto a los servicios ofrecidos.

El presente estudio se realizó en un establecimiento ubicado en una zona rural de Huancavelica, en el cual se evidenció que la atención brindada no superó las expectativas de los usuarios; el estudio realizado encontró que de un total de 230 encuestados (usuarios y acompañantes), el resultado de

insatisfacción general fue mayor con un 94.35%, comparado con el porcentaje de satisfacción general con un 5.65% lo que muestra que los usuarios no están nada conformes con la atención brindada por el personal del establecimiento; Según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuando se obtiene un resultado de >60% se considera x mejorar(3).

Así mismo, Santos, refiere a la satisfacción es una respuesta positiva, del encuentro que se da entre el consumidor con un bien o servicio. Llevando a un cambio positivo en el estado emocional que es la respuesta de la evaluación. (13) por lo tanto la insatisfacción del usuario sería lo contrario.

Estudios con los resultados coherentes con el presente estudio, tenemos el de Huanchaco Mota, con el estudio de Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ESSALUD, Lima-Perú, 2016 concluye que el 95,4% se sintió insatisfecho en el servicio de medicina y el 96% se sintió insatisfecho en el servicio de cirugía (1). observando similitud con el presente estudio realizado. Por otro lado, Sihuin Tapia, Gómez Quispe e Ibáñez Quispe con el estudio de Satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas muestra que la satisfacción en los usuarios es limitada; y encontraron un 75% de insatisfacción, encontrando también que la satisfacción de los usuarios aumenta al ser dados de alta (7); comparando con el estudio realizado los

resultados muestran que la mayor parte de la población se encuentra insatisfecha.

Por otro lado, el estudio difiere con los resultados obtenidos por Borre y Vega en Colombia con el estudio de Calidad Percibida De La Atención De Enfermería Por Pacientes Hospitalizados, que concluye que el 96.8% de los entrevistados se sintió satisfecho con la calidad de atención recibida, (11) observando que hay una drástica oposición entre resultados del presente estudio realizado. En cuanto al nivel de satisfacción en cada dimensión se encontró que: en la dimensión fiabilidad se encontró un 36.96% de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un 21.3% de satisfacción, en la dimensión seguridad se encontró un 58.26% de satisfacción, en la dimensión empatía se encontró un 53.48% de satisfacción, y en la dimensión aspectos tangibles se encontró un 30.87% de satisfacción; resultados que se compararon con el estudio de Huiré Magno en el 2017 quien realizó un estudio para medir la satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé -ESSALUD, obtuvo valores en la dimensión fiabilidad 47.8% de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta un 39.9% de satisfacción, en la dimensión seguridad un 58.3% de satisfacción, en la dimensión empatía un 40.9% de satisfacción, y en la dimensión aspectos tangibles un 51.5% de satisfacción (2). Resultados que muestran similitud en la dimensión seguridad con un 0.04%, por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta muestran una oposición con un 18.6% de diferencia y en la dimensión aspectos tangibles con un 20.6%. Huanchaco Mota, con el estudio Nivel de satisfacción de los usuarios

hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen-ESSALUD obtuvo valores en la dimensión fiabilidad un 61.8% de insatisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta un 74.3 de insatisfacción, en la dimensión seguridad un 69.1% de insatisfacción, en la dimensión empatía un 57.2% de insatisfacción y en la dimensión aspectos tangibles un 87.5% de insatisfacción(1); resultados que difieren con el presente estudio, siendo la dimensión seguridad la que presenta mayor diferencia seguidos de la dimensión aspectos tangibles y la dimensión empatía. Contrastamos los resultados con el aporte de Sihuin Tapia, Gómez Quispe e Ibáñez Quispe obtuvieron los resultados en la dimensión fiabilidad un 24,34% de satisfacción; en la dimensión capacidad de respuesta un 11.86% de satisfacción, en la dimensión seguridad un 24,71% de satisfacción, en la dimensión empatía un 38, 51% de satisfacción y en la dimensión elementos tangibles un 22.29% de satisfacción(7); estudio en el que se evidencia que los usuarios mostraron un nivel de satisfacción menor en cada dimensión a diferencia del presente estudio, en el cual la dimensión seguridad la que presenta mayor diferencia seguidos de la dimensión empatía.

Los cuales difieren con Gonzales Yance y Payano Casachagua, quienes realizaron el estudio de satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa de Hospital Domingo Olavegoya de noviembre 2017 a febrero 2018 encontraron en la dimensión fiabilidad un 52.5% de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta un 62,4% de satisfacción, en la dimensión seguridad un 44.8% de satisfacción, en la

dimensión empatía un 50.6% de satisfacción, y en la dimensión aspectos tangibles un 62.2% de satisfacción (5).

Estos porcentajes muestran que cada estudio tiene resultados distintos unos a otros, en los que se debe considerar que hay diferentes factores que influyen en la satisfacción del usuario ante el uso de los servicios de salud, como la continuidad de la atención, acudir por primera vez, creencias, nivel de estudio y desconocimiento; ya que el no tener la información adecuada o más aun no comprenderla son fuentes para generar insatisfacción. Al respecto, Castillo I, Villareal M, Olivera E, Pinzón A, Carrascal H, en el año 2014 su objetivo fue determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en institutos de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. La conclusión a la que llegaron fue, que la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para la satisfacción (10) Gallardo A, Reynaldos K, el 2014 su objetivo fue analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. Concluye que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras y que existen múltiples factores que determinan la percepción de la calidad de servicio (12), Al respecto Herrera refiere que la satisfacción está directamente relacionado a la expectativa del usuario (16), considerado este aspecto como un factor más que interviene en la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta la calidad de la atención establecimientos de salud Lenis y Manrique, señalan que en la satisfacción se evalúan las necesidades y expectativas

de cada usuario; ya que es el quien hace conocer aspectos de la atención que ha recibido (23).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

El conocimiento de nudos críticos para la implementación de estrategias en la mejora de satisfacción de los usuarios y por ende en la calidad de atención, por lo tanto, en el presente estudio llega a las siguientes conclusiones:

1. En relación al objetivo general, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco es: “por mejorar”.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, en la dimensión fiabilidad es: “por mejorar”.
3. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, en la dimensión capacidad de respuesta es: “por mejorar”.
4. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, en la dimensión seguridad es: “en proceso”.

5. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, en la dimensión empatía es: “en proceso”.
6. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, en la dimensión elementos tangibles es: “por mejorar”.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Luego de las conclusiones sugiero las siguientes recomendaciones:

1. En relación a la insatisfacción presente en el estudio se recomienda la aplicación de planes de mejora continua, para elevar la satisfacción de los usuarios, dichos planes deben contener estrategias que incluyan las necesidades y expectativas de los usuarios, así mejorar la calidad de atención del Establecimientos de Salud, donde incluya la concientización del personal de salud sobre la importancia de la relación interpersonal con los usuarios externos; por otro lado, la aplicación de la encuesta anualmente, favorece a una mayor visión en la aplicación de dichas estrategias.
2. En las dimensiones ubicadas en el nivel de “por mejorar” como capacidad de respuesta, realizar actividades de mejoramiento continuo de la calidad en la atención de los usuarios externos; como: las atenciones programadas (controles CRED, control a gestantes, control de tratamiento), citar a los usuarios en horarios establecidos, teniendo en cuenta el tiempo de atención en cada usuario; realizar la programación de asistencia teniendo en cuenta los días de mayor demanda de usuarios; y, en relación a la dimensión de elementos tangibles, realizar requerimiento de insumos y materiales,



gestionar el mejoramiento de la infraestructura para la optimización de la atención de calidad.

3. Las dimensiones ubicadas en el nivel “en proceso” se recomienda realizar actividades de mejoramiento continuo dirigidas a mantener las competencias del personal de salud; y en la dimensión de empatía y seguridad realizar actividades de mejoramiento continuo dirigidas a los procesos de interacción con el usuario externo.
4. Realizar un análisis por dimensiones, y gestionar cada una de ellas para obtener mejores resultados que mejoren la calidad de atención elevando la satisfacción de los usuarios externos.

## BIBLIOGRAFIA

1. Huanchaco Mota M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Es Salud [Tesis para Maestría] Lima. Universidad Cesar Vallejo. 2016
2. Huairé Magno R, Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-EsSalud 2016[Tesis para Grado] Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. 2017
3. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. Resolución Ministerial 527-2011, In; 2011; Lima
4. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014; Lima.
5. Gonzales Yance R, Payano Casachagua M, Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Domingo Olavegoya de Noviembre 2017 a Febrero 2018. [ Tesis para Grado] Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. 2018
6. Llanos Val C; López-Torres Hidalgo J; García Atienza E; Navarro Ruiz M; Hernández Cerón I; Moreno de la Rosa L. Satisfacción con el tratamiento en pacientes de atención primaria con artrosis. Revista Española de Salud Pública 2017. Vol 91 (7), pp 1-10. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17049838036>
7. Sihuín Tapia E, Gómez Quispe O, Ibañez Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Revista Peruana de

- Medicina Experimental y Salud Pública. 2015. vol. 32:pp.299-302.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36341083014>
8. Zafra-Tanaka J; Veramendi-Espinoza L; Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Anales de la Facultad de Medicina. 2015. vol. 76, pp. 87-88. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37938589017>
  9. Arocha Bandera M; Márquez Filiu M; Estrada Pereira G; Arocha Arzuaga A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" MEDISAN.2015. vol. 19, pp. 3005-3011 disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445180005>
  10. Castillo Ávila I; Villarreal Villanueva M; Olivera Correa E; Pinzón Consuegra A; Carrascal Soto H. Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y Factores Asociados. Revista Hacia la Promoción de la Salud.2014. vol. 19, pp. 128-140. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309131703010>
  11. Borré Ortiz YM; Vega Vega Y; Calidad Percibida De La Atención De Enfermería Por Pacientes Hospitalizados. Ciencia Y Enfermería. 2014.Vol. Xx, Pp. 81-94.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441817008>
  12. Gallardo Ferrada A; Reynaldos Grandón K; Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. 2014. vol. 13(4), pp. 353-363. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834855020>

13. Dos Santos M. Calidad y Satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior. 2016. Vol XLV (2), PP 79-95. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60446825006>
14. Reolid Martínez R; Flores Copete M; López García M; Briones Monteagudo F; Alcantud Lozano P; Azorín Ras M; et al. Satisfacción de los pacientes en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos en España y Portugal. Revista Clínica de Medicina de Familia. 2018. Vol 11 (3), pp 128-136.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169659858003>
15. Rocha Rosabal M; Alvarez Lauzarique M; Bayarre Vea H; Puig Rosell A; Delgado Ramos Y; Oduardo Télles M. Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2015. Vol 14 (4), pp 496-505.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180441053014>
16. Jesús Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para Maestría]2017.
17. Lazo Gonzales O; Santivañez Pimentel A. Calidad de la atención de salud: desafíos. 1° ed. Lima. REP SAC; 2018.
18. Gonzáles Rodríguez R. Calidad de la atención dirigida a adultos mayores frágiles. Revista Archivo Médico de Camagüey. 2018. Vol 22 (1), pp 5-8.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211159706003>
19. Vera J, Trujillo A. el efecto de la calidad del servicio del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y Administración.

2018. vol. 63(2).pp 1-23. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39557346002>

20. Díaz Fernandez J; Yáñez Crombet Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. Medisan. 2017. Vol. 21 (2) pp 179-185. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368449645007>
21. Zapata Gómez A. Application of structural equation and servqual in a health service. Dyna. 2014. Vol 81 (186), pp 166-174. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49631663023>
22. Reynaldos Granadón K; Gonzales Pinilla G; Guerra Díaz X; Gutiérrez Fuenzalida F; Santibáñez Muñoz L. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. Enfermería Actual de Costa Rica. 2017. Edic. 33. pp. 99 – 110. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44853735008>
23. Lenis Victoria C; Manrique Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. 2015. Vol. 15 (3), pp 415-425. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74141027009>
24. Torres Gonzales G; León Manco R; Nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Heredia. 2015. Vol. 25 (2). pp 122-132. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539385005>
25. Puchi Gómez C; Paravic Klinj T; Salazar A. indicadores de calidad de la atención en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. Aquichan.

2018. Vol 18 (2), pp 186-197. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74156437006>
26. Romero Galisteo, R; Gálvez Ruiz, P; Belda J; Millá M. Percepción de la calidad en Centros de Atención Temprana: Resultados de un análisis comparativo Escritos de Psicología. 2015. vol. 8(2). pp. 71 -76. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271041134010>
27. Manrique Guzmán J; Manrique Chávez C; Chávez Reátegui B; Manrique Chávez E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Revista Estomatológica Heredia. 2018. Vol. 28(3), pp 185-194. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/download/3396/3545> (pdf)
28. Cevallos Ampuero J. Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. Industrial Data. 2015. Vol 18 (1), pp31-39. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256004>
29. Mendoza C; Ramos Rodríguez C; Gutierrez E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. Horiz. Med.2016. vol.16(1). Pp 14-19. Disponible en: : [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100003)
30. Valencia Agudo F; García Haro J; De la Viuda Suárez M; Pérez A; Gimeno Peón A. Análisis de la demanda en Salud Mental en el Principado de Asturias(II): Expectativas, preferencias e información de los usuarios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 2015. Vol.

35(127). pp 473-485. Disponible en :

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265041410003>

31. Malagón Londoño; Galán Morera; Pontón Laverde. Garantía de calidad en salud. 2º edición. Editorial Medica Panamericana.2014.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Encuesta para evaluar la satisfacción

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Nivel de Estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
6. Tipo de Usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido:			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros	



## Expectativas

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

## Percepciones

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 2

### Solicitud para Autorización de Ejecución de Tesis

SOLICITO AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TESIS

JEFE DEL CENTRO DE SALUD BUENOS AIRES PARCO CHACAPUCO

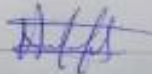
Yo, NATALI GENOVEVA SALINAS CERRÓN,  
identificada con DNI N° 47398377, con domicilio legal  
Jr. AV. General Córdova N° 555, Distrito de Chilca,  
Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, ante  
Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo  
siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera de Enfermería en la Universidad Peruana del  
Centro, y encontrándome en la elaboración de Tesis para optar el Título de Licenciada  
en Enfermería, solicito su autorización para la ejecución de Tesis "Satisfacción del  
Usuario Externo sobre Calidad de Atención del Personal en el Centro de Salud Buenos  
Aires Parco Chacapunco-2018"

Por lo expuesto,

Solicito a Ud. acceder a mi petición por ser justa y legal.

Buenos Aires Parco Chacapunco, 30 de Junio del 2019



NATALI GENOVEVA SALINAS CERRÓN

DNI N° 47398377

## ANEXO 3

### Consentimiento de la Institución

#### Consentimiento de la Institución

Srita

SALINAS CERRON NATALI GENOVEVA

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION

Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi saludo a nombre del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco y a la vez da a conocer, que visto su solicitud "Autorización para Ejecución de Tesis "Satisfacción de usuarios externos sobre la calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018", ésta jefatura **Autoriza** la realización de la misma

Sin otro particular me despido de usted

Atentamente

  
MEDICO CIRUJANO  
CUBP 3-233

## ANEXO 4

### Consentimiento Informado

Se le pide que responda el siguiente cuestionario para recolectar y conocer datos acerca de la atención del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, y poder mejorar. La participación de usted es voluntaria, manifieste sus dudas al investigador.

Yo, .....con DNI N°.....habiendo recibido la información y finalidad del estudio, acepto participar en la encuesta.

---

Ap. y Nombres:

DNI N°

## ANEXO 5

### Aplicación de encuesta a usuarios externos







