



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio
externo del Centro de Salud-Choros – Cutervo 2021.”**

Para optar el título profesional de licenciado en enfermería

Autor:

Bach. Torres Gil, Ramiro

Asesora:

Mg. Vigo Terrones, Nancy

(COD. ORCID: 0000-0001-8052-7053)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Integral Humana.

Pimentel - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, por la fuerza que inspira cada día para continuar mi camino y alcanzar mis metas.

A mi familia, por su apoyo moral que me brindan para perseverar en mis sueños.

Ramiro Torres

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a mi asesora, Mg. Vigo Terrones Nancy, por su experiencia y orientaciones al guiarme en este camino de contribuir a la generación del conocimiento.

A Universidad Particular de Chiclayo, por abrir las aulas y permitirme crecer haciendo realidad mis sueños.

Al Centro de Salud Choros, a sus autoridades y profesionales de la salud por el campo y por permitirme desarrollar la investigación.

ÍNDICE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	6
III. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2. Diseño de investigación	15
2.3. Variables y operacionalización	17
2.4. Población, muestra y muestreo.	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.	20
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	20
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros - Dimensión de fiabilidad	23
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros - Dimensión capacidad de respuesta	24
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros - Dimensión de seguridad	25
Tabla 4.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros - Dimensión de empatía	26
Tabla 5.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros - Dimensión de aspectos tangibles	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros, 2021	22
-------------------	---	----

RESUMEN

El presente estudio titulado Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Choros – Cutervo 2021; fue realizado con el propósito de determinar la satisfacción de los clientes atendidos en consultorios externos del Centro de Salud Choros; estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo simple; La muestra estuvo conformada por 78 pacientes y acompañantes según criterios de inclusión y exclusión; la encuesta fue la técnica empleada para la recolección de datos y el instrumento fue la encuesta Servqua modificada y establecida por el MINSA. Resultados, el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros en general es de 68,6%, y según dimensión se tiene, dimensión de fiabilidad 69,3%, capacidad de respuesta 61,8%, seguridad 66,9%, empatía 73,3% y aspectos tangibles 70,5%. Conclusiones. El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, fue de nivel alto, con un porcentaje de satisfacción aceptable (68,6%), habiendo aspectos por mejorar (rango mayor a 60%).

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, consulta externa, servicios de salud.

ABSTRACT

The present study entitled Level of satisfaction of those who were attended in the outpatient clinic of the Choros Health Center - Cutervo 2021; was carried out with the purpose of determining the satisfaction of the clients attended in the outpatient clinic of the Choros Health Center; a quantitative study, simple descriptive design. The sample consisted of 78 patients or companions according to inclusion and exclusion criteria; the survey was the technique used for data collection and the instrument was the modified SERVQUAL survey established by the MINSA. Results, the satisfaction of the users attended in the outpatient clinic of the Choros Health Center in general is 68.6%, and according to dimension, the following are obtained: reliability 69.3%, responsiveness 61.8%, safety 66.9%, empathy 73.3% and tangible aspects 70.5%. Conclusions. The level of satisfaction of the users attended in the outpatient clinic of the Choros Health Center was high, with an acceptable percentage of satisfaction (68.6%), although there were aspects that could be improved (range greater than 60%).

KEY WORDS: User satisfaction, outpatient, health services.

I. INTRODUCCIÓN

La definición dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, hasta hoy sigue vigente desde 1948 (1).

Con esta prerrogativa, personas que acuden a los establecimientos de salud en busca de satisfacer sus necesidades de salud tanto físicas, psicológicas o de entorno social, lo hacen bajo ciertas expectativas o patrones que esperan obtener para satisfacer, sin embargo, nuestro deficiente sistema de salud muchas veces no está acorde con las expectativas de los usuarios. En este contexto debemos ser conscientes que hay aspectos que dependen de factores relacionados al usuario interno (personal de salud) por lo que investigaciones como la que se pretende realizar resultan importantes para mejorar la satisfacción de quienes acuden al consultorio externo (paciente)

Ahora podemos referir, en términos de gestión, que la satisfacción de quienes acuden al consultorio externo, compromete a ofrecer una atención de humanizada con comprensión y atención; al no responder a sus perspectivas puede generar insatisfacción y disgusto en el usuario, presentando quejas y reclamos innecesarios debido al malestar generado, hecho que es muy común actualmente en el sector público de nuestro sistema de salud.

Por su parte, la satisfacción de las personas que acuden al consultorio externo es una valoración individual y subjetiva que estos hacen según su realidad sociocultural, la satisfacción es el punto central de la definición y valoración de un servicio según indicadores de calidad. Así mismo es también el indicador más importante si se trata de evaluar la calidad de atención y su valoración se expresa en “nivel de satisfacción” (2).

En la práctica profesional diaria de enfermería en el Centro de Salud siempre se observa o escucha que hay quejas de los pacientes o usuarios por la insatisfacción que sienten al ser atendidos, sea cual sea el servicio que hayan asistido, no están conformes con la atención recibida y muchas veces califican al establecimiento con frases como “no tienen paciencia”, “no te informan”, “no

nos tratan bien”, “nos hacen esperar mucho”, “a veces no se encuentran” entre otras frases dirigidas en forma general al personal que labora en la institución, poniendo en entre dicho el desempeño de los diferentes profesionales de salud y de la gestión del establecimiento.

Por lo que resulta importante comprender que la satisfacción de las personas que acuden a los servicios de salud, expresa credibilidad, confiabilidad y crédito para el establecimiento de salud, por lo que se debe tener en cuenta la importancia en el cuidado de enfermería al valorar la satisfacción del usuario, ya que un nivel alto de satisfacción es un indicativo de atención de calidad, que va acorde con sus expectativas y los estándares actuales (3).

Como se decía al inicio, la “satisfacción del cliente” es un indicativo fundamental de la prestación de calidad, ya que evidencia la manera de dicha prestación de servicios de salud y si este cumple con los valores y expectativas de los clientes (4). Por intereses públicos o particulares últimamente se han venido desarrollando estudios relacionados a la gestión de la calidad a través de la evaluación de los que acuden al consultorio externo, debido a la insatisfacción de los clientes de los establecimientos de salud que va en aumento; es en este contexto que han surgido términos como “la calidad total”. El MINSA es una de las instituciones rectoras de la salud pública en el Perú, y dentro sus estrategias de gestión pública viene considerando el trabajo de la gestión de la calidad como parte de la misma gestión.

La insatisfacción de los pacientes o usuarios de los servicios ofertados por los establecimientos de salud dejan entrever una deficiente calidad, siendo este actualmente uno de los principales problemas del sector salud. Estas dificultades muchas veces se ven reflejadas en los problemas de salud pública como la morbilidad materna, la mortalidad del neonato y desnutrición infantil, problemas que requieren una resolutivez y calidad de atención.

Por otro lado, el Centro de Salud Choros está ubicado en el distrito del mismo nombre, es un establecimiento de nivel I-3, y funciona como cabecera de Micro Red adscrita a la DISA Cutervo. Durante el año 2020 registra, según la oficina de informática, como micro red 27139 atenciones de pacientes SIS y como Centro de Salud 4333 atenciones SIS, así mismo mencionar que durante el

mismo periodo el establecimiento registra un total de 707 personas SIS atendidos y una población asignada afiliada al SIS de 1124.

Actualmente los sistemas de salud del Perú y del mundo han variado sus patrones de la oferta y la demanda de las atenciones en los establecimientos de salud, debido a la pandemia por COVID 19, variación de la atención de consulta externa de manera presencial a una atención de consulta externa virtual (telemedicina, tele consulta, tele monitoreo, entre otros), en el marco del aislamiento social, siendo estos aspectos quizás influyentes en cuanto a lo que esperan y lo que reciben los que acuden al consultorio externo de los establecimientos de salud.

El profesional de enfermería es un actor del sistema de salud formados integralmente y capaz de desarrollar estrategias de mejora continua, considerando el cuidado holístico. Según diferentes estudios, refieren que la participación de las enfermeras en los asuntos hospitalarios no es adecuada, lo que dificulta la integración de los profesionales en los procesos de toma de decisiones de los modelos de práctica clínica (5).

En esta línea, actualmente podemos destacar que las políticas de salud promueven altamente programas que benefician a los usuarios respecto a la mejora de la complacencia del paciente (cliente), destacando cambios en la aplicación con las exigencias del respectivo cuidado integral con enfoque biopsico-social. Sin embargo, en el sector público existen diferentes brechas que hacen mucho más difícil alcanzar la calidad de atención en los servicios.

El C. S. Choros, es establecimiento de salud del primer nivel, con categoría I-3 cabecera de Micro Red, un establecimiento que, como muchos a nivel nacional, que carece de una infraestructura adecuada, de equipamiento, recursos humanos profesionales; es decir, presenta actualmente una baja capacidad resolutive, por lo que se tienen que referir los pacientes a establecimientos de mayor complejidad como el Hospital General de Jaén o el Hospital Santa María de Cutervo. A esto agregar que en la jurisdicción del establecimiento de salud las vías de acceso no son adecuadas, los ingresos económicos limitados por familia, hechos que limitan el acceso a los centros de salud; en este contexto

es probable que las expectativas de los usuarios no se resuelvan en el mismo establecimiento.

Por lo que en este contexto surgió la interrogante de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, 2021?, y como problemas específicos surgieron las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según dimensión fiabilidad - 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según dimensión Capacidad de Respuesta - 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según dimensión Seguridad - 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según dimensión Empatía - 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según dimensión Aspectos Tangibles - 2021?.

En tal sentido, el hecho de conocer y tener claro que es lo que esperan los pacientes en el momento de ser atendidos para satisfacer sus necesidades y a su vez conocer que aspectos del proceso de atención están generando insatisfacción, permitirá mejorar la calidad de la oferta de los servicios de salud mediante la implementación de programas, proyectos o planes de mejora implementando los aspectos conocidos o los que le generen satisfacción a los usuarios, aspectos que tienen que ver con la idiosincrasia, la cultura, región, entre otros. Es preciso recalcar también que identificar los aspectos positivos permitirán saber cómo nos perciben y saber en qué aspectos se está haciendo bien las cosas, en tanto los aspectos negativos permitirán saber en qué aspectos se tienen que mejorar y que quizás no se han tenido en cuenta.

Por ello se planteó un objetivo general que fue: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, 2021; y a su vez los objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según aspectos de fiabilidad, Identificar el nivel de satisfacción

de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros según aspectos de capacidad resolutive, Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros según aspectos de seguridad, Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, según aspectos de empatía e Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros según aspectos tangibles.

De manera preliminar se planteó una hipótesis principal (H_i): Existe satisfacción del usuario frente a la atención de salud en consultorios externos del Centro de Salud Choros, o en su defecto una hipótesis alterna (H₀): No existe satisfacción del usuario frente a la atención de salud en consultorios externos del Centro de Salud Choros, 2021; en tal sentido el propósito de estudio es demostrar el nivel de satisfacción del usuario con la finalidad de proponer acciones de mejora continua de la calidad en salud.

El presente informe final de tesis está estructurado de la siguiente manera: En el apartado I se realiza la Introducción, donde se redacta la realidad problemática, el problema, los objetivos de estudio, la justificación y la hipótesis; en el apartado II se presenta el Desarrollo, donde se redactan los antecedentes y el marco teórico; en el apartado III se redacta la Metodología, donde se define el tipo de investigación, el diseño, la población y muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis, además los principios éticos; en el apartado IV se presentan los resultados, análisis y discusión; en el apartado V se realiza las conclusiones; y finalmente en el apartado VI se redactan las recomendaciones.

II. DESARROLLO

Marco Teórico

El desarrollo de la investigación se constituye por los antecedentes de estudio y la base teórica que la fundamenta, de acuerdo a las variables y dimensiones específicas para darle consistencia y razonabilidad científica. Los antecedentes se organizaron a nivel internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional.

Protasio et al. (2017) en Brasil, En su estudio, que pretendía identificar los aspectos primarios que intervienen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención primaria (PA) según región de Brasil, se desarrolló modelos de regresión logística por región teniendo como base, datos secundarios del primer ciclo del PMAQ-AB, con la "satisfacción del usuario" como variable dependiente, siendo los resultados que, en base al modelo obtenido, la capacidad para afrontar las dificultades de los usuarios (capacidad de respuesta) y sentir respeto de los proveedores de salud, fueron los factores que destacaron para alcanzar la satisfacción de las personas en Brasil. Sin embargo, según el estudio otros aspectos importantes son el horario de atención, preocupación por los miembros de su familia, interés por otras necesidades de salud, atención sin previa cita, y el seguimiento después de la cita; Conclusiones: los aspectos que determinaron la satisfacción de los usuarios varían según la región en Brasil y están principalmente ligados al acceso, satisfacer necesidades del usuario y organización del proceso del trabajo (6).

También Lobo, Domínguez y Rodríguez (España, 2016); en su estudio sobre la Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense, investigación descriptiva, correlacional, con una muestra intencional de 50 usuarios, cuyo objetivo fue describir el nivel de satisfacción quienes acudieron al C. S. Novoa Santos de Ourense, obteniendo como resultado que la

satisfacción por servicios fue mayor en el servicio de enfermería, seguido del servicio de medicina, observándose diferencias significativas entre los grupos atareos y los ingresos económicos, concluyendo que los cuidados brindados son adecuados, destacando los aspectos estructurales (7).

Akinyinka, Oluwole y Odusanya (Nigeria, 2020), en su estudio: *Predictores de satisfacción del cliente entre usuarios recientes de servicios de salud en Lagos*, estudio fue de naturaleza transversal y analítica, tuvo como objetivo: Describir los predictores de satisfacción del cliente en una muestra de 994 atendidos en consultorios externos de los centros de salud de Nigeria, obtuvieron como resultados: que la satisfacción con los servicios recibidos es alta (94%), aunque según el estudio fue más alto en los establecimientos de salud privados que en los públicos. El tiempo de espera de menos de 20 minutos, costo económico de todos los servicios recibidos, y la capacidad del proveedor de atención médica para ofrecer explicaciones claras a los clientes fueron predictores de la satisfacción del cliente, mientras que, el uso de un hospital propiedad de gobierno fue predictivo de la insatisfacción del cliente. Solo las características del servicio fueron predictivas de la satisfacción del cliente. Concluyendo que se debe mejorar la prestación de servicios (4).

Ríos, Barreto y Martínez (Colombia, 2015); en la investigación sobre satisfacción en la atención primaria – consulta externa - de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, en el año 2016; investigación con método observacional, de alcance descriptivo, de corte transversal; evidenciando que el porcentaje de usuarios que mostraron satisfacción fue del 71%, y que el 1% de los pacientes refirió estar insatisfechos sobre todo por el trato del personal administrativo, comodidad salas de espera; concluyendo que la insatisfacción de los usuarios estuvo relacionado con la accesibilidad y efectividad del servicio (8).

Rodríguez, León, Gómez, Diéguez y Sablón (Cuba, 2016). En un estudio sobre el efecto del nivel de servicio en la satisfacción de los pacientes en atención primaria de la salud; estudio observacional, descriptivo transversal, cuyo objetivo fue diseñar un procedimiento que determine la forma de prestaciones en el primer nivel de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios,

obteniendo como resultados que en la propuesta se definieron aspectos de las prestaciones e indicadores mediante los que se pueden controlar dichos procedimientos; concluyendo que es importante buen nivel de servicio y su para lograr un buen nivel de satisfacción de los pacientes (9).

A nivel nacional

García Poma, (Perú, 2021) En su estudio sobre calidad de atención de enfermería en consultorio CRED y satisfacción de los padres de un establecimiento de salud de Lima en el año 2019; donde el propósito de esta investigación cuantitativa y aplicada - transversal y descriptivo fue averiguar la satisfacción de papas y mamás con la atención de calidad sanitaria prestada en la clínica de CRED en un consultorio de una institución; los resultados indicaron que el 80% de los padres que visitaron el consultorio de CRED evidenciaron estar satisfechos con la atención brindada por los enfermeros o enfermeras, en tanto el 20% estaban insatisfechos; concluyendo que la satisfacción con la atención brindada por los enfermeros en consulta CRED fue buena, siendo la insatisfacción básicamente en las dimensión de elementos tangibles y fiabilidad, como la no existencia de libros de reclamaciones y la inadecuada limpieza del ambiente (10).

Hernández-Vásquez et al. (Perú, 2019), en la investigación sobre la satisfacción de los usuarios en consultorio externo y sus factores asociados, de los establecimientos de salud del ministerio de salud de Perú; investigación analítica de corte transversal donde se aplicó la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG); el estudio evidenció que, en el país el 74,3% de los usuarios califica el servicio recibido como "bueno o muy bueno", tener una patología crónica, hablar un idioma nativo o habitar en una población con una densidad poblacional superior a dos mil se relacionó con menor satisfacción frente a la atención recibida. Habitar en un entorno selvático se relacionó con un mayor nivel de satisfacción con la atención. Conclusiones. Tres cuartos de los usuarios atendidos en consultorios externos califican el nivel de atención recibido en los establecimientos del MINSA como excelente o muy excelente,

en tal sentido mejorar la calidad de atención de los establecimientos del MINSA debe partir por mejorar la satisfacción de los usuarios (11).

Urrutia Ludeña, (Perú, 2018) En estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en el C. S. Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2017; estudio de metodología cuantitativa, de método hipotético deductivo; con el objetivo de determinar la correlación entre el nivel de satisfacción de usuario externo y la calidad de la atención, obteniendo como resultados que la satisfacción está positivamente relacionada con la atención de calidad percibida (12).

Pacheco Fernández (Perú, 2016), en su trabajo de investigación sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en tópico de emergencia del C. S. Vilcas Huamán en Ayacucho en el año 2016, con el objetivo de este estudio cuantitativo y descriptivo era averiguar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorio externo respecto de la atención recibida del profesional de enfermería, la muestra lo conformaron 86 usuarios externos; los resultados indicaron que la satisfacción con la dimensión científica técnica de la atención sanitaria era media en el 51,2 %, mientras que la satisfacción con la dimensión humanística era media en el 46,5%; concluyendo que la satisfacción con la dimensión científica técnica de la prestación de salud era media en el 51,2 % (13).

Infante Gómez F. (Perú, 2017), En el estudio sobre la atención de calidad y el grado de satisfacción del usuario de consultorio externo del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos en el año 2016; estudio de corte transversal, con el propósito de evaluar los factores relacionados con la concepción de calidad en la atención de medicina complementaria; resultados: la satisfacción en general de los usuarios atendidos en consultorio externo fue del 72,9%, mientras que según las dimensiones establecidas, fue del 77,1% por la capacidad de respuesta, el 73,7% por la empatía, el 73,6% por los aspectos tangibles, el 72,3% por la capacidad de respuesta y, por último, el 68,6% por la dimensión de fiabilidad; concluyendo que el nivel de satisfacción según percepción es alto, destacando la importancia de la dimensión fiabilidad (14).

A nivel local

Romero Paredes M (Perú, 2021). En su tesis sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios en consulta de pediatría y la calidad de atención en el Policlínico Chiclayo Oeste-ESSALUD, en el año 2016; estudio transversal con alcance descriptivo, siendo la muestra de 300 usuarios; teniendo como resultados los pacientes atendidos en consultorio de pediatría estuvieron satisfechos en el 71.4% (13).

Álamo y Torres (Perú, 2017), En su tesis sobre el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el consultorio externo del C. S. Íllimo, en el año 2016; estudio de alcance descriptivo, de corte transversal método observacional, y una muestra de 337 usuarios; encontraron los siguientes resultados: el nivel de satisfacción está en 32.1%, siendo que el 35.9% medianamente satisfechos por la atención recibida, mientras que el 25.5% están totalmente satisfechos; así mismo los aspectos tangibles como la dimensión con mayor calificación 42.4% (16).

Távora Chupillón (Perú, 2018), En su tesis sobre satisfacción del usuario de consulta externa y su relación con la calidad de atención en el C. S. Túpac Amaru Chiclayo, en el año 2018; estudio descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 112 usuarios; Resultaron en un nivel de satisfacción general del 70,2%, que el MINSA considera satisfactorio. Las dimensiones de aspectos tangibles y de seguridad alcanzaron los valores más bajos del 67,5% y del 69,5%, respectivamente. La satisfacción fue mayor en la dimensión de la confiabilidad con el 70,4%, y menor en la dimensión de los aspectos tangibles con 67,5%, lo que indica que el nivel de satisfacción en relación con la atención de calidad es satisfactorio en la población y el período de tiempo estudiado (17).

Sánchez Jaeger (2019). En su estudio sobre atención de calidad y satisfacción en consultorio externo del C. S. Pachacútec - Cajamarca 2017; estudio de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 142; resultando que el 52,8 % de los encuestados cree que la calidad de la atención

es buena, el 47,2 % cree que es consistente, el 93% cree que está satisfecho y el 7% cree que no está satisfecho o dispuesto, concluyendo que la atención de salud de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del C. S. Pachacútec de Cajamarca (18).

Méndez-Florián (Perú, 2015), En su estudio sobre satisfacción del usuario de emergencias de los hospitales de Lambayeque; estudio descriptivo transversal, obtuvo como resultados: El 81% de los pacientes estuvieron insatisfechos, siendo más marcado en las dimensiones de fiabilidad (capacidad para ejecutar la prestación ofrecido de manera confiable) y de tangibilidad (ambientes, equipos, presentación de los trabajadores y los medios o materiales de comunicación) (19).

En relación a los conceptos que se deben conocer en este trabajo, contribuyendo al mejor entendimiento, describimos los siguientes:

En el tema de calidad de atención, la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo concibe como "la capacidad de garantizar que cada paciente reciba la combinación óptima de prestaciones de diagnóstico y terapéuticos, tomando como referencia los factores y conocimientos pertinentes sobre el usuario y los servicios médicos, y consiguiendo el mejor resultado con el menor riesgo de reacciones y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (20).

Desde mucho tiempo se ha venido hablando de la atención de calidad, calidad de las prestaciones, entendidos como inspección o auditoría, sin embargo, los conceptos actuales de calidad de los servicios van más allá de ello; los enfoques actuales sobre calidad de un servicio ven como una tarea que involucra a todos los servidores de la empresa o establecimiento dedicado a los servicios, como es un establecimiento de salud, en la que cada uno tiene una labor o responsabilidad específica que cumplir, de acuerdo con los lineamientos de calidad establecidas por la gerencia o dirección del establecimiento o empresa, lineamientos plasmados en la misión, visión y valores y por la cadena de procesos definidas para el cumplimiento de los servicios (21).

Actualmente las principales empresas creen que prestan un excelente servicio al cliente cuando cumplen los siguientes criterios: una recepción adecuada del

cliente con una comunicación no verbal positiva, saben cómo escuchar activamente y ofrecer soluciones creativas. Los clientes exigen una comunicación constante, por lo que se adapta a las necesidades y deseos de su interlocutor es una necesidad absoluta para cualquier buen comunicador. Para decirlo de otra manera: siempre debemos tener en cuenta que lo realmente importante es que el cliente nos entienda durante la comunicación, por lo que debemos expresarnos en términos entendibles, es decir en salud se debe tener en cuenta enfoques como la interculturalidad (22).

Así mismo Mateos de Pablo, hace referencia a la calidad en el servicio como los hábitos diseñados y practicados por una organización para analizar lo que necesita y lo que esperan los clientes (22); estos conocimientos sean de utilidad para poder ejecutar una atención acorde con las necesidades y las perspectivas, logrando que el cliente se sienta “atendidos, comprendidos, valorados, proporcionando un balance positivo de ingresos y costos para las instituciones” (22).

Según el Ministerio de Salud, la calidad es una cualidad presente en todas las de actividades realizadas en toda la atención, tecnológica y humanamente, para obtener los resultados esperados por las instituciones del sistema, así como por la población que acude a los mismos, en cuanto a la seguridad, la eficacia y el servicio al cliente; así mismo en relación a satisfacción del usuario en consultorio externo es definido como “Grado en que los establecimientos de salud cumplen con las expectativas y percepciones del paciente frente a las prestaciones ofertadas”, y en relación a la evaluación de la satisfacción del paciente, lo define como el “percepción por parte de los usuarios, del procedimiento de valoración durante el proceso de la atención (23).

De otro lado, en relación a satisfacer las necesidades de salud y exigencias individuales o colectivas de los usuarios y de la sociedad, la satisfacción de paciente es un aspecto crítico de la valoración del servicio sanitario; se define una reacción en actitud y que permite hacer un juicio de valor en base a su experiencia e interacción con el servicio (24).

Los principales aspectos que constituyen la satisfacción del cliente son: El valor que el cliente considera que ha logrado tras la adquisición de un servicio

(rendimiento percibido), aquello que los clientes esperan conseguir al consumir un servicio (expectativas), y el nivel de conformidad del mismo cuando utiliza un servicio (niveles de satisfacción); este último se expresa en tres niveles de satisfacción, siendo la complacencia, satisfacción e insatisfacción (21).

En el sector salud, los usuarios suelen considerar como signo de calidad algunos parámetros o referentes directos como: el tiempo que esperan para ser atendidos, la puntualidad de la apertura de los servicios, la forma como se presentan los trabajadores, la limpieza de los ambientes, la privacidad, la disponibilidad de medicamentos e insumos.

Como modelo seguido de estudio es el de brechas de calidad SERVQUAL; este modelo fue diseñado inicialmente en Finlandia por Christian Gronroos, quien conceptualizó la calidad de servicio percibida por los clientes y creó el modelo de calidad de servicio percibida; siendo posteriormente desarrollado e implementado por Parasuramn, Zeithaml y Berry. En 1985, los tres publicaron un artículo titulado " Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura" en el Journal of Marketing, en el que presentaban el "modelo de brecha de calidad de los servicios". Este modelo que inicialmente contenía 10 dimensiones, fue reducido a 5, siendo estas: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. "Tras numerosas modificaciones, el SERVQUAL comprendía 22 elementos en cinco subescalas, que correspondían a las dimensiones del modelo de brecha de calidad de servicio percibida. Desde su desarrollo, la metodología SERVQUAL ha sido empleado en numerosos sectores de servicios, como las telecomunicaciones, la sanidad, la comida rápida, las empresas, la banca, el turismo y la enseñanza superior. El SERVQUAL también se utiliza ampliamente en el ámbito de salud (25).

El Ministerio de Salud (MINSA) modifico y adapto esta metodología servqual, con el propósito de contar con un instrumento estandarizado y de excelente fiabilidad que permita valorar permanentemente la satisfacción de los usuarios basados en sus expectativas, que pueden ser distintas de una región a otra pero que sin embargo los resultados se ajustaran a cada realidad y pueden ser de utilidad para el desarrollo e implementación de los procesos de gestión de

los establecimientos de salud en los diferentes niveles prestacionales. La encuesta para el servicio de consulta externa, según categoría incluyen a 22 ítems relacionadas a las expectativas y a 22 ítems relacionadas a percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad, y elementos tangibles (26).

Datos y hallazgos más importantes y relevantes.

Según reportes de la ENAHO 2018, el 74,3% de las personas atendidas en las instituciones de salud del MINSA en el país señalaron que la atención obtenida fue buena o muy buena. Así mismo, según el mismo reporte, Amazonas, Cajamarca, Loreto y Huánuco fueron las regiones con mayor porcentaje de satisfacción con 89.3%, 89.0%, 87.1%, y 85.1% respectivamente; en tanto Cusco, Ica, Tacna y Madre de Dios reportaron menor porcentaje de satisfacción por el servicio recibido (27).

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadísticas e Información INEI descubrió que la satisfacción con la atención a nivel nacional era del 70,1%, mientras que la insatisfacción era del 8,3%, en la encuesta nacional de satisfacción de 2014 de los beneficiarios de los seguros sanitarios universales. Además, según los datos presentados, el mayor nivel de satisfacción lo obtuvieron quienes se atendieron en las clínicas, con un 87,1%.(28).

Por otro lado, según un estudio de satisfacción y el tiempo que esperan para ser atendidos en los establecimientos de salud peruanos durante los años 2014 - 2016, se concluyeron que los niveles de satisfacción fueron: 70,1%; 73,7%; y 73,9% para el 2014, 2015 y 2016, respectivamente y que las regiones que incrementaron la satisfacción entre el 2014 y 2016 fueron Cajamarca con 26% y La Libertad con 26% (29).

III. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación.

Por las características del estudio y el planteamiento de problemas y objetivos, el estudio pertenece a las investigaciones de tipo cuantitativo porque responde a una problemática real y objetiva, porque se sustenta en un marco teórico científico, porque dentro del proceso de recojo de información se utilizará técnicas e instrumentos cuantitativos que permitirán procesar resultados de manera estadística, en tablas y figuras para su mejor entendimiento (30). Sin embargo, también fue de nivel aplicado, puesto que se centra en la generación y consolidación del conocimiento para resolver un problema o enfoque específico, con énfasis en su aplicación, es decir, busca solucionar problemas específicos en beneficio de la población (31).

2.2. Diseño de investigación.

Por caracterización y distribución de la variable de estudio, la investigación se enmarca dentro de los diseños descriptivos simples, no experimental y transversal.

Descriptivos porque se analizó y describió la variable de manera independiente y sus dimensiones, según lo que especifican los objetivos de investigación, este tipo de estudio está dentro de los estudios no experimentales debido a que no se manipula a variable. Así mismo, refiere que los diseños transversales se denominan así ya que los datos se obtienen en un solo momento (31).

El diseño del estudio se expresa en el siguiente diagrama:



Donde:

M: Muestra

O: valoración de satisfacción del usuario.

2.3. Variables y operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICE	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Satisfacción del usuario del servicio de consultorio externo del Centro de Salud de Choros.	“Grado de cumplimiento en consultorio externo del C. S. Choros, según las expectativas y percepciones de los pacientes (26).	Definición operacional: Brecha entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes.	Fiabilidad: 01 al 05. Capacidad de Respuesta: 06 al 09. Seguridad: 10 al 13 Empatía: 14 al 18. Aspectos Tangibles: 19 al 22	Aceptable < 40 En Proceso 40 – 60 % Por Mejorar > 60%	Satisfacción Insatisfacción	Nominal porcentual.	Cuestionario SERVQUAL modificado por MINSA

2.4. Población, muestra y muestreo.

Población

La población es entendida como un total de los individuos, cosas o eventos a los que se les pretende explorar en función a una particularidad (32). El promedio de usuarios atendidos mensualmente en los diferentes consultorios del C. S. de Choros es de 260.

Criterios de inclusión.

- Usuario de consulta externa o acompañante mayor de 18 años.
- Saber escribir y leer.
- Participación consentida mediante autorización expresa.

Criterios de exclusión

- Negación de participación.
- Personal de salud que haya sido atendido en el C. S. Choros.
- Familiares directos de trabajadores del establecimiento.

Muestra.

Una muestra es un subgrupo de una población según características establecidas. Estadísticamente hablando, esta debe ser conformado por un cierto número que representen adecuadamente al total de los datos (31).

El tamaño muestral se determinó según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot z^2 \cdot p \cdot q + 1}$$

Donde:

z = 1,96 para un nivel de confianza **95%**

$p \cdot q = p \cdot q$ donde $p=0,5$ y $q=0,5$,

N = 260 usuarios de consulta externa del C. S. Choros (Población)

E= 5% Error máximo de estimación.

Los datos reemplazamos en la fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 (p \cdot q)}{(0,05)^2} = 155$$

En tal sentido la muestra mínima fue de 155 para un nivel de confianza del 95%.

El muestreo es el proceso de seleccionar a algunos miembros de una población (personas o cosas) para representar toda la población, en el estudio, el muestreo fue sistemático. Este procesamiento es muy útil puesto que implica una forma de elegir (intervalo K), la muestra dentro de la población, el cual se determina por el producto de la fracción población / muestra (30). Por lo que se aplicó el ajuste de muestreo y la elección sistemática teniendo en cuenta lo siguiente:

$$K = N/n$$

Donde K = un intervalo de selección sistemática,

N = población

n = muestra.

K	N	260	1.7 (2)
	n	155	(78)

Lo que significa que el tamaño de muestra final es 78, para un 95% de confianza y un error de 5%. La selección se realizó cada 2 usuarios atendidos en el periodo.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La encuesta fue la técnica usada, esta es una técnica que pretende recolectar información de la muestra, se lleva a cabo a través de un

cuestionario estructurado y estandarizado; es decir, recopilan datos de las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas atendidas.

El instrumento usado para la recopilación de los datos fue el cuestionario estructurado, estandarizado y validado por el MINSA (31). La encuesta SERVQUAL modificada y establecida por el MINSA como instrumento para evaluar la satisfacción del usuario en consultorios externos del C. S. Choros, consta de 22 preguntas ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones (29).

El modelo SERVQUAL es usado en las áreas para evaluar el servicio, permitiendo conocer que es lo que esperan los usuarios y como los perciben el servicio, siendo así que las brechas de E - P permiten analizar aspectos en cantidades y cualidades.

2.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Contando con la aprobación del proyecto, se aplicó el instrumento previa solicitud de autorización de la institución (C. S. Choros) para la intervención.

A continuación, se le hizo conocer a los usuarios el consentimiento informado y se solicitó la respectiva. Además, se capacitó a los colaboradores en la aplicación del instrumento, este fue aplicado al usuario o acompañante según los criterios de elección.

Los instrumentos se aplicaron a la muestra objetiva (78 participantes) con el fin de tener los resultados de acuerdo a los propósitos de la investigación. Es preciso recalcar que el instrumento fue aplicado por colaboradores externos, es decir, personal que no laboran en el establecimiento de salud y en seguida se procedió a ordenar y tabular los instrumentos para su procesamiento, análisis y presentación.

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Una vez que se tienen los instrumentos se procedió a ordenar, codificar y digitar en el aplicativo del MINSA, obteniendo los reportes, las tablas y

gráficas respectivas. En seguida, los resultados se exponen en tablas de satisfacción general e insatisfacción específica, así como las tablas de satisfacción según dimensiones detallado por ítems, para luego hacer un análisis y la interpretación de los datos para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones.

Principios éticos.

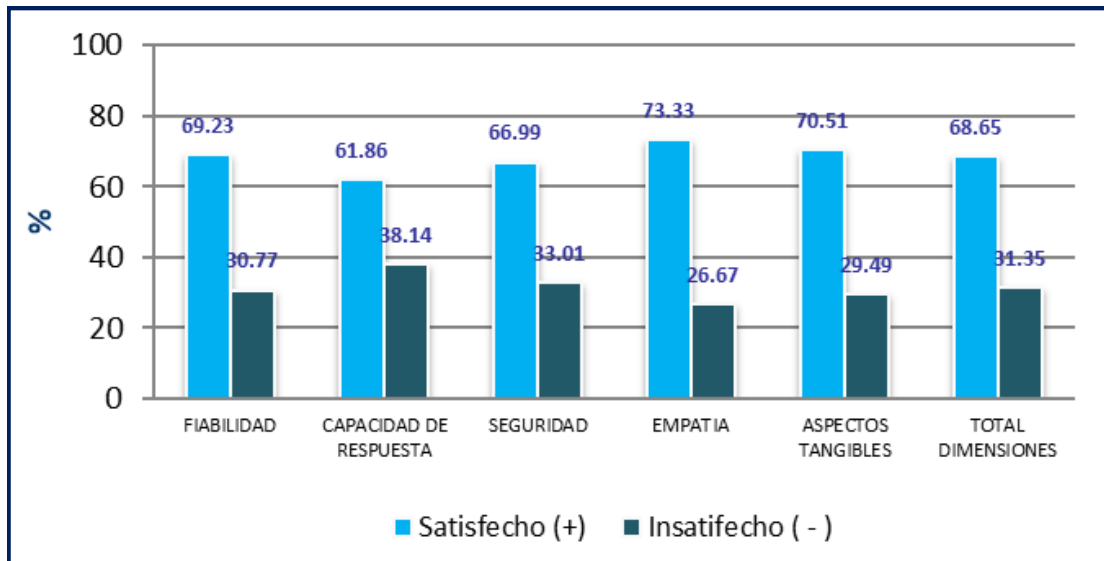
En el estudio de investigación se tuvo en cuenta los principios éticos de: Autonomía, Los participantes del estudio, han tenido derecho a decidir si desean o no participar en el proyecto de investigación, así como retirarse cuando crean conveniente. Asimismo, se les hizo firmar el consentimiento informado para la recolección de datos; Justicia. Los participantes tuvieron las mismas posibilidades de participar según los criterios de inclusión y exclusión; No maleficencia: Los resultados obtenidos a través de los instrumentos no son ni serán divulgados a otras fuentes. El presente estudio, no representó riesgo o daño en la población de estudio por ser un estudio no experimental; y Beneficencia: El cual se tiene que verse reflejado en las mejoras del cuidado en los servicios de salud del C. S. Choros, posterior a la aplicación del estudio e identificación de debilidades (33).

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS

Gráfico 1.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros, 2021



Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en consulta externa.

En el gráfico 1 se expone la proporción de usuarios satisfechos versus los insatisfechos en consulta externa del Centro de Salud Choros, en la que de forma general es de 68,6%; en la dimensión que se obtiene mayor satisfacción es la dimensión de empatía (73,3%), mientras que en la dimensión que se obtiene menor satisfacción es la dimensión capacidad de respuesta (61,8%).

Tabla 1.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros - Dimensión de fiabilidad

ÍTEMS	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	f	%	f	%
P1 Atención sin diferencias	55	70.5	23	29.5
P2 Atención según orden de llegada	54	69.2	24	30.8
P3 Atención según horario establecido	51	65.4	27	34.6
P4 Existió mecanismos para presentar quejas	53	67.9	25	32.1
P5 Farmacia contó con medicamentos recetados	57	73.1	21	26.9

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

En la tabla 1 se presenta la satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad, en esta dimensión la satisfacción en consultorio externo del C. S. Choros es de 69,2% (figura 1), siendo en el ítem P5 relacionado a abastecimiento de medicamentos en el establecimiento, que se alcanzó mayor satisfacción con 73.1% y por el contrario en el ítem P3 se obtuvo la menor calificación de satisfacción con el 65,4%.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros – Dimensión capacidad de respuesta

Ítems	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	f	%	f	%
La atención es rápida en caja / P6 farmacia	57	73.1	21	26.9
En la admisión la atención fue P7 rápida.	43	55.1	35	44.9
El tiempo de espera fue corto P8 en consultorio	44	56.4	34	43.6
Cundo presentó dificultades se P9 resolvió inmediatamente	49	62.8	29	37.2

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

En la tabla 2 se presenta los ítems de la dimensión de capacidad de respuesta, dimensión en la satisfacción de las que se atendieron en consultorio externo del C. S. Choros es de 61,8% (figura 1). El ítem con mayor satisfacción fue el ítem P6, atención rápida en farmacia o caja, con 73,1% y menor satisfacción represento el ítem P7, sobre la atención en admisión con 55,1%.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros – Dimensión de seguridad

ÍTEMS	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	f	%	f	%
P10 Se respetó su privacidad	48	61.5	30	38.5
P11 Le realizaron un examen completo y detallado	56	71.8	22	28.2
P12 Le dedicaron el tiempo necesario para resolver sus preguntas	51	65.4	27	34.6
P13 Quien le atendió le inspiró confianza	54	69.2	24	30.8

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

En la tabla 3 se presenta la dimensión de seguridad, en esta dimensión el nivel de la satisfacción de los que se atendieron en el consultorio externo del C. S. Choros es 66,9% (figura 1); siendo el ítem P11, sobre examen completo y minucioso, donde se obtuvo mayor satisfacción con 71,8% y en el ítem P10 donde se obtuvo menor satisfacción con 61,5%.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros - Dimensión de empatía

ÍTEMS		SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
		f	%	f	%
P14	En consulta le trataron con amabilidad, respeto y paciencia	64	82.1	14	17.9
P15	En farmacia / caja amabilidad, respeto y paciencia	63	80.8	15	19.2
P16	En admisión le trataron amable, paciente y respetuosamente.	47	60.3	31	39.7
P17	Comprendió la explicación sobre su salud o atención	54	69.2	24	30.8
P18	comprendió la explicación sobre su tratamiento y cuidados	58	74.4	20	25.6

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

En la tabla 4 se presenta la dimensión de empatía, dimensión en la que se obtiene el mayor porcentaje de satisfacción con 73,3% (figura 1). En esta dimensión resalta el ítem P15 sobre la atención amable, respetuosa y paciente en farmacia o caja, con 80,8%; sin embargo, en admisión la satisfacción llega al 60,3%, siendo el ítem con el menor porcentaje.

Tabla 5.

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Choros – Dimensión de aspectos tangibles

ÍTEMS	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	(+)		(-)	
	f	%	f	%
P19 Los carteles, letreros o flechas le orientaron adecuadamente	56	71.8	22	28.2
P20 El consultorio y sala de espera estaban limpios y contaban con sillas	54	69.2	24	30.8
P21 El establecimiento conto con baños limpios	56	71.8	22	28.2
P22 El consultorio tenía los equipos e insumos para su atención	54	69.2	24	30.8

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

En la tabla 5 se presenta la dimensión de aspectos tangibles, dimensión en la que se obtiene una valoración de satisfacción del 70,5% (figura 1); en estos aspectos las señales de comunicación (P19) representan el mayor nivel de satisfacción con 71,8%, en tanto la limpieza de los ambientes y sala de espera (P20) y la disponibilidad de equipos e insumos para la prestación (P22), representan el menor porcentaje de satisfacción con 69,2% cada ítem.

DISCUSIÓN

Últimamente, con el avance en la calidad de vida de las personas, los clientes están cada vez más atentos a la obtención de prestaciones de mejor calidad, por lo que, en el sistema de salud, los pacientes prestan cada vez más atención a la atención eficaz y eficiente. Se ha comprobado que la calidad de servicio está relacionada con la satisfacción de los pacientes. Cuando los pacientes reciben un tratamiento médico satisfactorio, su confianza en el establecimiento tiende a aumentar, lo que, a su vez, beneficia la construcción de relaciones armoniosas entre el médico y el paciente. Por lo tanto, comprender con detalles las necesidades y expectativas de las personas en relación con los servicios de salud, así como la diferencia entre las expectativas y la percepción de la calidad de las prestaciones por parte de los clientes, es imperiosamente importante para mejorar la calidad de los servicios de atención sanitaria (25).

Las expectativas de las personas o los clientes, usuarios o pacientes pueden estar relacionados a sus antecedentes de atención en el sistema de salud, de acuerdo a su educación, creencias y costumbres; sin embargo, estas expectativas están en el marco de la satisfacción de sus necesidades. Como se presenta en la figura 1, la satisfacción de quienes se atendieron en consultorios externos del Centro de Salud Choros en general es de 68,6%, porcentaje que se encuentra en el rango de mayor a 60%, y según lo establecido por el MINSA es una calificación de satisfacción aceptable, significando que hay aspectos por mejorar y también según el propósito de estudio representa un nivel alto de satisfacción; la dimensión en la que se obtiene mayor satisfacción es la dimensión de empatía. Este nivel de satisfacción según el modelo de brechas es la distancia entre las expectativas y las percepciones.

Akinyinka, Oluwole y Odusanya (4), en la localidad de Lagos en Nigeria, en un estudio encontró que el 94% de los clientes estaban satisfechos con los servicios recibidos, aunque las tasas de satisfacción de los clientes eran más altas en los establecimientos de salud privados que en los públicos, resultados mayores a los obtenidos en el presente estudio; también resultados similares

obtuvieron Ríos, Barreto, Martínez (8), en Colombia, en un estudio realizado en hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, donde la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%; en tanto resultados contrarios tuvieron Arbeláez G y Mendoza P (34), en Centros de Salud en Ecuador, donde en su estudio solo el 44% de los usuarios estuvieron satisfechos.

En el sector sanitario, los usuarios consideran con frecuencias determinadas parámetros o referencias directas como indicadores de calidad, como la puntualidad, el cumplimiento del compromiso, la presentación del personal, el tratamiento amable, el respeto, los resultados del proceso sanitario, la oportunidad en la atención, las instalaciones limpias y la privacidad, así como la prestación de medicamentos de calidad, cantidad y oportunidad.

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (28), encontró que el 70,1% de usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; Hernández-Vásquez et al. (2019), en su tesis sobre la satisfacción y factores relacionados, en los usuarios que se atienden en los establecimientos del MINSA; investigación analítica de corte transversa donde se empleó la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG); el estudio evidenció que, a nivel nacional, encontraron que el 74,3% de usuarios satisfechos, calificaron el servicio recibido como "bueno o muy bueno", destacando las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y Huánuco como mejor valoradas con 89.3%, 89.0%, 87.1%, y 85.1% respectivamente; en tanto Cusco, Ica, Tacna y Madre de Dios menos valoradas con respecto al servicio recibido (27).

Si comparamos el nivel de satisfacción obtenido en el estudio (68,6%), y el nivel de satisfacción para Cajamarca (89%) según Hernández-Vásquez, aun el Centro de Salud Choros se encuentra muy por debajo.

Por otro lado, Tello W (35), en su estudio evidenció que el 46,1% de los usuarios tienen un nivel medio de satisfacción, seguido del 30,8% que tiene un alto nivel de satisfacción y el 23,1% que tiene un bajo nivel de satisfacción; estos resultados contrastan con los resultados del estudio que los usuarios están altamente satisfechos.

Por su parte, Infante Gómez F. (14), en el estudio realizado en el Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016, encontró que el 72,9% percibió una satisfacción global, mientras que según dimensiones la satisfacción mayor en la dimensión de Seguridad con 77,1%; seguido de Empatía y Aspectos Tangibles con 73,7% y 73,6% respectivamente, Capacidad de Respuesta con 72,3% y finalmente fiabilidad con 68,6%; llegando a concluir que la satisfacción global percibida fue alta, siendo la dimensión de Seguridad con mayor satisfacción (14). Mientras que en el presente estudio las dimensiones con mayor nivel de satisfacción fueron las de empatía (73,3%) y aspectos tangibles (70,5%).

También, Távara Chupillón (17), en su estudio realizado en el C. S. Túpac Amaru Chiclayo, en consecuencia, determinaron que la satisfacción general era del 70,2%; los más bajos valores se adquirirán en las dimensiones de aspectos tangibles y seguridad, con un 67,5% y un 69,5%, respectivamente; la mayor frecuencia de satisfacción se encontró en las dimensiones de confianza, con un 70,4 por ciento; y el más bajo se encontró en las dimensiones de aspectos tangibles, con un 67,5%.

La fiabilidad es la capacidad del establecimiento o sistema de salud para cumplir o ejecutar un servicio prometido de forma eficaz y eficiente. En esta dimensión fiabilidad expuesto en la tabla 1, el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del C. S. Choros es de 69,2% (figura 1), siendo en el ítem P5 relacionado con el abastecimiento de medicamentos en la farmacia, que se alcanzó mayor satisfacción con 73.1% y por el contrario en el ítem P3 se obtuvo el menor porcentaje de satisfacción con el 65,4%.

García Poma (10), concluyó que, aunque el 80% de los padres están satisfechos con el asesoramiento, sobresalió que la mayoría de los padres están insatisfechos con la presencia de las hojas de queja (fiabilidad) y la limpieza de la consulta de la CRED (elementos tangibles); mientras que el estudio descubrió un nivel de satisfacción significativamente inferior con la dimensión de confianza (69,2 por ciento). También, en la misma línea Urrutia Ludeña (12), en su estudio realizado en el C. S. Miguel Grau de Chacabuco,

evidenció una correlación positiva y significativa entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del usuario de la consultoría externa.

Es evidente que se tiene que mejorar en todos los aspectos, este es un reto de los trabajadores de salud, de los gerentes de los establecimientos de salud y sobre todo del sistema de salud de nuestro país. Por lo que según lo expuesto el centro de salud debe tener en cuenta los horarios de atención según la programación e implementar mecanismos para la atención de los reclamos de las personas.

En la tabla 2 se expone los ítems de la dimensión de capacidad de respuesta, dimensión en la que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el C. S. Choros es de 61,8% (figura 1). La capacidad de respuesta es entendida como la buena predisposición para ayudar a proporcionar un servicio eficaz y eficiente; en este marco el ítem con mayor satisfacción fue el ítem P6, atención rápida en farmacia o caja, con 73,1% y menor satisfacción represento el ítem P7, sobre la atención en admisión con 55,1%.

Según los resultados del estudio expuesto en la tabla 2, correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta, se debe tener en cuenta las prestaciones de admisión, ya que en cuanto a la rapidez de atención en esta área representa la menor valoración (55,1%), así mismo seguramente implementar mecanismos para reducir el tiempo de espera en la consulta.

La seguridad está relacionada con el conocimiento y la cortesía de los trabajadores de la salud, así como la capacidad de transmitir confianza. En la dimensión de seguridad, la satisfacción es de 66,9% (figura 1); siendo el ítem P11, sobre examen completo y minucioso, donde se obtuvo mayor satisfacción con 71,8% y en el ítem P10 donde se obtuvo menor satisfacción con 61,5%.

En la dimensión de seguridad, los aspectos que se deben mejorar son la privacidad del paciente, y la dedicación del tiempo necesario para solucionar los problemas de los usuarios. Muchos de las personas necesitan ser escuchados, necesitan saber que sus problemas le importan al personal de salud.

En la tabla 4 se expone la dimensión de empatía, dimensión en la que se obtiene el mayor porcentaje de satisfacción con 73,3% (figura 1). En esta dimensión resalta el ítem P15 sobre la atención amablemente, respetuosamente y pacientemente en farmacia o caja, con 80,8%; sin embargo, en admisión la satisfacción llega al 60,3%, siendo el ítem con el menor porcentaje.

La empatía es uno de los aspectos a destacar en el Centro de Salud de Choros, sin embargo, se deben tomar en cuenta los aspectos prioritarios a mejorar como amabilidad, respeto y paciencia en el área de admisión y/o caja y así mismo mejorar las formas de comunicarse con el usuario para explicarle los aspectos concernientes a su proceso de salud enfermedad y la atención misma.

En la tabla 5 se expone la dimensión de aspectos tangibles, dimensión en la que se obtiene una calificación de satisfacción del 73,5% (figura 1). Los aspectos tangibles en un establecimiento de salud están relacionados con la infraestructura, los ambientes, el equipamiento, materiales y las señales de comunicación; en estos aspectos las señales de comunicación (P19) representan el mayor nivel de satisfacción con 71,8%, en tanto la limpieza de los espacios físicos, como los consultorios, sala de espera (P20) y la disponibilidad de equipamiento y materiales para la atención (P22), representan el menor porcentaje de satisfacción con 69,2% cada ítem.

Los aspectos tangibles en gran medida tienen que ver con el sistema de salud, con la descentralización, la inversión en salud, y en contra juega el fraccionamiento del sistema de salud del país. La limpieza de los ambientes, la disponibilidad de materiales e insumos para brindar comodidad, son aspectos que se tienen que mejorar.

Mejorar la imagen de los establecimientos de salud públicos del Perú frente a la población, parte por mejorar la satisfacción de sus usuarios, por tener en cuenta cuáles son sus expectativas y tratar de cumplir con ellas, parte también por una organización adecuada, por un buen trato por saber escucharlas y sobre todo brindar los servicios en un tiempo reducido y con mayor eficacia. Estas mejoras deben articular también a los recursos humanos, como motor

principal del sistema de salud, para lograr la motivación y satisfacción del recurso humano y que a su vez estos brinden o desarrollen el trabajo o servicio de la mejor manera. Existe la carrera pública en el sector como alternativa de incentivo, motivación y respeto al trabajador, esto por un lado y por otro pues la sensibilidad humana y la capacidad para ponerse en el lugar del otro son aspectos que se deben desarrollar en los trabajadores de salud desde su formación, y potenciarlos posteriormente como política de desarrollo de las instituciones de salud.

V. CONCLUSIONES

Luego de analizar e interpretar los datos y de acuerdo a los objetivos planteados llegamos a concluir:

1. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, fue de nivel alto, con un porcentaje de satisfacción aceptable (68,6%), habiendo aspectos por mejorar (rango mayor a 60%).
2. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, según la dimensión de fiabilidad fue de 69,2%, representando un nivel alto de satisfacción.
3. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, según la dimensión de capacidad de respuesta fue de 61,8%, representando un nivel alto de satisfacción, siendo esta la dimensión con menor porcentaje de satisfacción.
4. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, según la dimensión de seguridad fue de 66,9%, representando un alto nivel de satisfacción.
5. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, según la dimensión de empatía fue de 73,3%, representando un alto nivel de satisfacción, siendo esta la dimensión con mayor nivel de satisfacción.
6. El nivel de satisfacción en consultorios externos del Centro de Salud Choros, según la dimensión de aspectos tangibles fue de 70,5%, representando un alto nivel de satisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizan con la finalidad de seguir contribuyendo a las mejoras las prestaciones de salud y la satisfacción de quienes acuden a los consultorios externos.

Recomendaciones al personal de salud.

- Continuar fortaleciendo sus capacidades orientadas a mejorar la comunicación, el buen trato, la amabilidad y el respeto para con los usuarios del servicio de salud.

Recomendaciones al establecimiento de salud.

- Desarrollar un plan de estrategias de intervención para mejorar los aspectos con menor nivel de satisfacción.

Recomendaciones a la Universidad Particular de Chiclayo.

- Incentivar los estudios relacionados a generar conocimientos, herramientas, y habilidades de liderazgo, de fortalecimiento del recurso humano de las instituciones y empresas.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Constitución [Internet]. [citado 14 de diciembre del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
2. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE open medicine [Internet]. Enero 2020 [citado 3 de diciembre del 2021]; 8:205031212094512. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32782795/>
3. Rodríguez Campo VA, Paravic Klijn TM. Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado. Enfermería Global [Internet]. Octubre 2011 [citado 21 de diciembre del 2021];10(24):0–0. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000400020&lng=es&nrm=iso&tlng=es
4. Akinyinka MR, Oluwole EO, Odusanya OO. Predictors of Client Satisfaction Among Recent Users of Health Services in Lagos, Nigeria. Health services insights [Internet]. 2020 [citado 14 de diciembre del 2021];13. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32636637/>
5. Molina Mula J, Vaca Auz J, Muñoz Navarro P, Cabascango Cabascango K, Cabascango Cabascango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Index de Enfermería [Internet]. Setiembre 2016 [citado 14 de diciembre del 2021];25(3). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
6. Protasio APL, Gomes LB, Machado L dos S, Valença AMG. User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. Ciencia & saude coletiva [Internet]. Junio 2017 [citado 9 de noviembre del 2021];22(6):1829–44. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28614503/>

7. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Asociación de Enfermería Comunitaria [Internet]. 2016 [citado 14 diciembre 2021];9(1). Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/ridec/268-ridec-2016-volumen-9-numero-1/1666-originales-2-satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>
8. Ríos Cáceres A, Barreto Galeano A, Martínez Duque A. Percepción de la satisfacción [Internet]. [Bogotá]; 2016 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepository.udca.edu.co%2Fbitstream%2F11158%2F639%2F1%2FPercepcion%2520de%2520la%2520satisfaccion%252C%2520Tenjo.pdf&cien=0>
9. Rodríguez Sánchez Y, de León Rosales L, Gómez Figueroa O, Diéguez Matellán E, Sablón Cossío N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. Revista Médica Electrónica [Internet]. Marzo 2016 [citado 14 diciembre 2021];38(2):185–98. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1485>
10. García Poma EE. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Internet]. [Lima]; 2021 [citado 14 octubre 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16522>
11. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. [External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors]. Revista peruana de medicina experimental y salud pública [Internet]. 2019 [citado 14 diciembre 2021];36(4):620–8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31967253/>
12. Urrutia Ludeña MD. Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 [Internet].

- Universidad César Vallejo. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 26 noviembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23619>
13. Pacheco Fernández M. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán Ayacucho – 2016 [Internet]. Repositorio de Tesis - UNMSM. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5261>
 14. Infantes Gomez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa [Internet]. 2017 [citado 14 diciembre 2021];2(2):133–9. Disponible en: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
 15. Romero Paredes MA. Satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría relacionado con la calidad de atención del Policlínico Chiclayo Oeste-ESSALUD, enero-diciembre 2016 [Internet]. [Lambayeque]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9449>
 16. Alamo Santisteban JC, Torres Torres KY. Nivel de Satisfacción Percibido Por el Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud de Íllimo, Periodo Junio - Agosto 2016 [Internet]. [Lambayeque]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1932>
 17. Távara Chupillón AR. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida, Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo - 2018 [Internet]. [Lambayeque]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9270>
 18. Sánchez Jaeger MJ. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017 [Internet].

- Universidad Nacional de Cajamarca. [Cajamarca]; 2019 [citado 14 octubre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
19. Méndez-Florián KJ. Satisfacción de la atención en salud en los servicios de emergencia de los hospitales de Lambayeque. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA* [Internet]. 2015 [citado 14 diciembre 2021];8(4):241–241. Disponible en: <https://redib.org>
 20. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. 2016 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
 21. Acuña Acuña J. Mejoramiento de la calidad. Un enfoque a servicios. 3ra ed. Costa Rica; 2016.
 22. Mateos de Pablo Blanco MÁ. Atención al cliente y calidad en el servicio. [Internet]. Editorial IC; 2019 [citado 24 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.perlego.com/book/2170463/atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-comm002po-pdf>
 23. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima; 2012. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>
 24. Arcos Custodio J, Balbuena Conislla K. Calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería y satisfacción del paciente con respecto a la atención en el servicio de Emergencia [Internet]. [Ica]; 2013 [citado 26 noviembre 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/360781826/CALIDAD-DEL-CUIDADO-BRINDADO-POR-EL-PROFESIONAL-DE-ENFERMERIA-Y-SATISFACCION-DEL-PACIENTE-CON-RESPECTO-A-LA-ATENCION-EN-EL-SERVICIO-DE-EMERGENCIA>
 25. Fan L hua, Gao L, Liu X, Zhao S hong, Mu H tong, Li Z, et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS one* [Internet]. 01/12/2017 [citado 22 noviembre 2021];12(12). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29272312/>

26. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana* [Internet]. 2012 [citado 20 noviembre 2021];23(2):88–95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
27. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado 14 diciembre 2021];36(4):620–8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
28. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios de aseguramiento universal en salud 2014 [Internet]. Lima; 2015. Disponible en: www.inei.gob.pe
29. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina* [Internet]. 2019 [citado 15 diciembre 2021];80(3):288–97. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
30. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.; 2018.
31. Baena Paz Guillermina. Metodología de la investigación. 3ra ed. México: Grupo Editorial Patria; 2017.
32. Triola MF. Estadística. 12th ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V; 2018.

33. Díaz Narváez VP. Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de Ciencias de la Salud. 2da ed. Santiago de Chile; 2009.
34. Arbeláez-Rodríguez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. Julio 2017 [citado 14 diciembre 2021];78(2):154–60. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
35. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Internet]. [Lima]; 2021 [citado 14 diciembre 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>

ANEXOS.

- ✓ Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)
- ✓ Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor).
- ✓ Anexo 3. Consentimiento informado.
- ✓ Anexo 4. Instrumento
- ✓ Anexo 5. Matriz de consistencia.

ANEXO 1. DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD (AUTORES)

Yo, TORRES GIL RAMIRO, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Particular de Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Choros – Cutervo 2021”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, de diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Torres Gil, Ramiro	
DNI:	Firma
ORCID:	

ANEXO 2. DECLARACIÓN AUTENTICIDAD (ASESOR).

Yo, MG. VIGO TERRONES, NANCY (COD. ORCID: 0000-0001-8052-7053), docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Particular de Chiclayo, asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Choros – Cutervo 2021" del autor Torres Gil Ramiro, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin (recibo digital), el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, de diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: MG. VIGO TERRONES, NANCY	
DNI	Firma
ORCID (0000-0001-8052-7053)	

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO.



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ DNI _____

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “ Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del centro de salud Choros – Cutervo 2021”; habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

En señal de conformidad asiento mi firma.

Choros. ... de 2021

.....

Nombre:

DNI:

ANEXO 4. INSTRUMENTO.



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EN CONSULTORIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD CHOROS (EXPECTATIVAS VS PERCEPCIONES.

I. INTRODUCCIÓN

Reciba usted mi cordial salud me dirijo a su digna persona con el motivo de obtener información sobre como usted aprecia la atención en consultorios externos y su satisfacción – C. S. Choros – Cutervo 2021; por lo que le pido responda a cada ítem con sinceridad, ya que la información recolectada será solo para uso de la investigación; estamos interesados en saber lo que usted opina sobre la atención recibida en los consultorios externos del Centro de Salud Choros. Sus respuestas gozaran de confidencialidad. Agradezco su participación.

El presente instrumento está conformado por las siguientes partes: I: introducción, II: Instrucciones, III: Datos generales del encuestado, IV: Cuestionario sobre las expectativas, y V: Cuestionario sobre las percepciones.

II. INSTRUCCIONES:

Coloque un (x) en la alternativa acorde a su opinión, por lo que suplico que sus respuestas sean totalmente honestas.

Nombre del encuestador: N° Encuesta:

Fecha: Hora Inicio: Hora de Término:

III. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1	Condición del encuestado:	Usuario	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
		EsSalud	2
		Ninguno	3
6	Tipo de usuario	Nuevo	1
		Continuador	2
7	Consultorio donde fue atendido:		
8	Persona que realizó la atención	Médico	()
		Obstetra	()
		Enfermera	()
		Psicólogo	()
		Odontólogo	()
		otros	()

IV. CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS.

En primer lugar, valore las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le da a la atención que **espera** recibir en Consultorio Externo del C. S. Choros. Cutervo - Cajamarca.

La escala de medición 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
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	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							

V. CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consultorio Externo del C. S. Choros. Cutervo – Cajamarca.

La escala de medición 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
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							

9	P	¿Cuándo 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?								

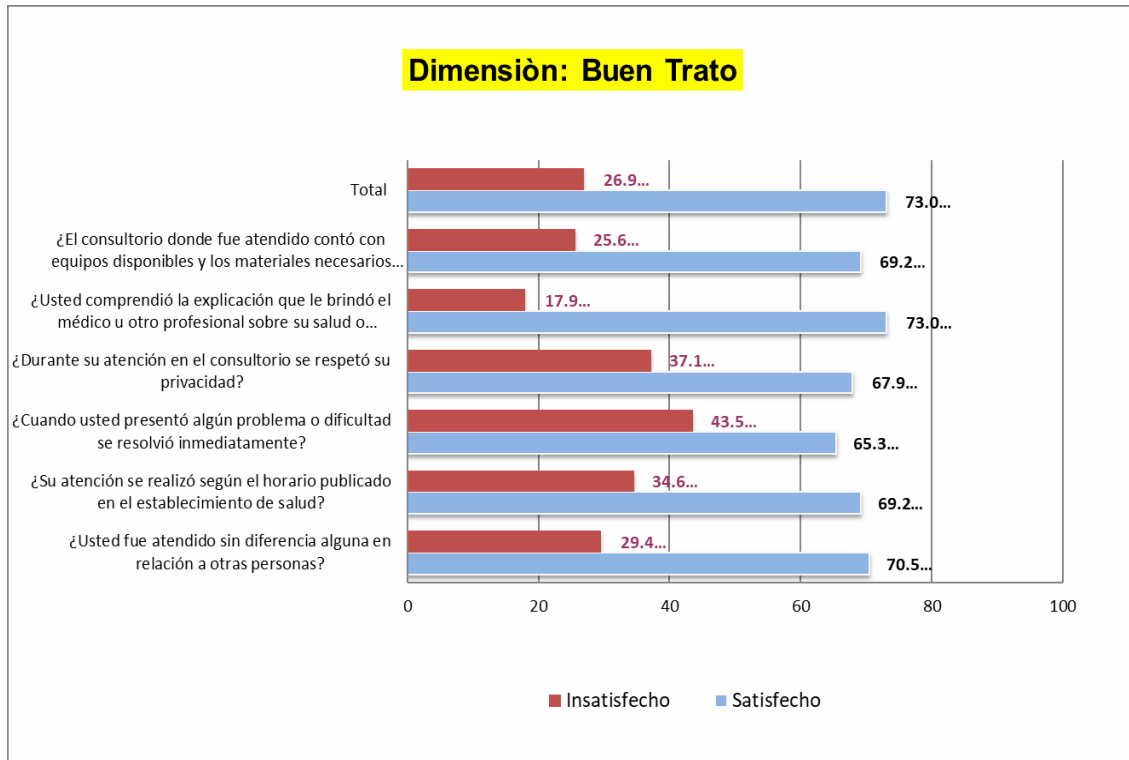
¡Muchas gracias!

ANEXO 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del C. S. Choros – Cutervo 2021.”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos				
Problema Principal: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, 2021? Problemas secundarios: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, según dimensión fiabilidad - 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, según dimensión Capacidad de Respuesta - 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, según dimensión Seguridad - 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, según dimensión Empatía - 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, según dimensión Aspectos Tangibles - 2021?.	Objetivo general: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud del Centro de Salud Choros, 2021 Objetivo Específicos: ➤ Describir el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud según aspectos de fiabilidad del C. S. Choros, ➤ Describir el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud según aspectos de capacidad resolutive del C. S. Choros, ➤ Describir el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud según aspectos de seguridad del C. S. Choros, ➤ Describir el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud según aspectos de empatía del C. S. Choros y ➤ Describir el nivel de la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud según aspectos tangibles del C. S. Choros.	Hi Si existe una alta insatisfacción del usuario frente a la atención de salud en consultorios externos del Centro de Salud Choros, 2021 H0 No existe una alta insatisfacción del usuario frente a la atención de salud en consultorios externos del Centro de Salud Choros, 2021	Instrumento: Cuestionario Servqual modificado por MINSA.				
Tipo y diseño de investigación		Población - muestra	Variables y dimensiones				
Tipo: Aplicado / Cuantitativo Diseño: Descriptivos simples, no experimentales y transversales. M: Muestra O: valoración de satisfacción del usuario. M → O		78 usuarios o acompañantes a la consulta externa del C. S. Choros.	<table><tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td>Satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Centro de Salud de Choros.</td><td> • Fiabilidad. • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía. • Aspectos Tangibles. </td></tr></table>	Variable	Dimensiones	Satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Centro de Salud de Choros.	• Fiabilidad. • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía. • Aspectos Tangibles.
Variable	Dimensiones						
Satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Centro de Salud de Choros.	• Fiabilidad. • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía. • Aspectos Tangibles.						

ANEXO 6. VARIABLES INTERVINIENTES Y DE CONTROL NO CONSIDERADOS EN LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO



VARIABLES DE CONTROL - CUESTIONARIO SERVQUAL

Condición del Encuestado		
	f	%
Usuario	63	80.8
Acompañante	15	19.2
Sexo		
Masculino	33	42.3
Femenino	45	57.7
Nivel de Estudio		
Analfabeto	4	5.1
Primaria	44	56.4
Secundaria	22	28.2
Superior Técnico	6	7.7
Superior Universitario	2	2.6
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	74	94.9
SOAT	4	5.1
Ninguno	0	0.0
Tipo de paciente		
Nuevo	2	2.6
Continuador	76	97.4
Personal que realizó la atención		
Médico	39	50.0
Obstetra	10	12.8
Enfermera	3	3.8
Psicólogo	0	0.0
Odontólogo	26	33.3
Otros	0	0.0