



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



TITULO

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE
SALUD PIMENTEL, PERIODO 2019”**

TESIS

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

AUTOR

BACH. ENF. QUINO CÓRDOVA SONIA VIVIANA

ASESOR

MG. MIRYAN RUTH FLORES NAQUICHE

LAMBAYEQUE - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico con todo mi amor a mi padre celestial quien supo llevarme por el buen camino correcto, darme fuerzas para seguir adelante y no amilanarme en los problemas que se me presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni flaquear en el intento.

A mi familia quienes, por haberme ayudado a forjarme como una persona de bien, por sus consejos, reglas y amor, pero al final de cuentas, me motivaron para alcanzar mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y familia que desde muy pequeña me enseñaron las disciplinas de estudiar y luchar por todos mis sueños y creyeron en mi sueño de ser Enfermera.

Dando todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando este periodo de mi vida, y darles las gracias por estar siempre a mi lado en todos los momentos difíciles, gracias a mi esfuerzo ahora puedo ser una gran profesional y seré un gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	5
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. MARCO TEÓRICO	8
a. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
b. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	9
c. BASE TEÓRICA	13
1.2. PROBLEMA	21
1.3. HIPÓTESIS	22
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	23
II. MATERIAL Y MÉTODOS	25
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	26
2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
2.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS	28
III. RESULTADOS	29
IV. CUADROS Y GRÁFICOS	32
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
IX. ANEXOS	54

RESUMEN

El presente estudio titulado “Satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019. De tal forma la metodología fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal de nivel descriptivo, para lo cual la muestra estuvo conformada por 369 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario para las dos variables en estudio. Los principales resultados obtenidos fueron, que tanto la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles tienen un nivel alto, mientras que la dimensión empatía es la que se encuentra de forma regular. Finalmente se concluye que de acuerdo al 71% de los resultados el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019, es alto.

Palabras claves: satisfacción, percepción, expectativa, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

ABSTRACT

The present study entitled “Satisfaction of the external user attended in the health center of Pimentel, period 2019”, had as a general objective to determine the level of satisfaction of the external user attended in the health center of Pimentel, period 2019. Thus, the methodology was of a basic type, with a quantitative approach, of a non-experimental - cross-sectional design of a descriptive level, for which the sample was made up of 369 users to whom a questionnaire was applied for the two variables under study. The main results obtained were that both reliability, responsiveness, security and tangible aspects have a high level, while the empathy dimension is what is found on a regular basis. Finally, it is concluded that according to 71% of the results, the level of satisfaction of the external user attended in the health center of Pimentel, period 2019, is high.

Keywords: satisfaction, perception, expectation, reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la a satisfacción es la expresión de la calidad y efectividad obtenida mediante la percepción subjetiva de los usuarios. A nivel mundial de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción en los servicios de la salud son las respuestas positivas o el alto grado de excelencia profesional, donde implica riesgos mínimos y eficiencia en el empleo de los diversos recursos, sin embargo, en el ámbito de la salud la satisfacción se ve ampliamente afectada por diversos motivos como: escasez de recursos, negligencias médicas, constantes cambios en las prácticas y poco control (1).

Uno de los casos es el sistema de atención de Panamá la cual presenta desigualdades, segmentaciones e inequidades en la prestación de servicio que reciben los pacientes. Por tales motivos, es que se requiere mejorar la eficiencia de los servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus expectativas. La OMS recomienda a las autoridades del ámbito de la salud direccionar de manera precisa las normas nacionales hacia la mejora de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los servicios de la salud y establecer los elementos para medir los progresos alcanzados (1).

Asimismo, indica que los gobiernos deben implementar medidas orientadas al seguimiento de la mejora de los servicios respecto a su calidad y propiciar el cambio del sistema de salud que se preocupe por otorgar un correcto servicio y promueva el logro de la satisfacción de los usuarios. La OMS propone efectuar un análisis del contexto actual de la calidad de los servicios de salud para determinar exactamente cuáles son las carencias en donde se necesita abordar (2).

En este contexto y debido a que la esencia de lo evidenciado en los establecimientos de salud, queda claro que proporcionar servicios de salud de calidad es indispensable para la satisfacción de los usuarios, quienes son el eje central de las instituciones, más aún si está en discusión la salud de los mismos, siendo que las políticas públicas lleven a cabo planes de acción centrados en la capacitación del personal médico y administrativo para generar conciencia. y una mayor sensibilidad hacia la atención brindada a los usuarios (3).

Diversos centros de salud evalúan el grado de satisfacción que presentan sus diversos pacientes para identificar cuáles son las expectativas y percepciones sobre los distintos servicios que brindan los establecimientos de salud, donde uno de los casos son la evaluación de la infraestructura, medicamentos, la atención de las enfermeras en el municipio Colón en donde los usuarios que asisten al centro médico indicaron que las condiciones locales se encuentran en un 93%. De manera general los usuarios se encuentran satisfechos en un 81% (4).

A nivel local en el Centro de Salud de Pimentel se identificó que los usuarios externos manifestaron la falta de orientación del personal, ocasionando demoras para que sean atendidos, además de la demora de la atención del médico, así como las pérdidas de las historias clínicas generando más demoras e incomodidades, asimismo, los pacientes manifestaron que la atención genera muchas demoras como en las cajas, en los análisis de laboratorio, en todo tipo de exámenes y en la atención de la farmacia generando múltiples molestias por parte de los pacientes.

En cuanto a la atención médica, los pacientes indicaron que muchas veces interrumpen la atención que están recibiendo lo cual origina que el médico no realice la auscultación debida. Por otro lado, el personal que brinda las consultas externas suele ser muy poco amable además de no tener mucha paciencia, además de falta de asepsia en las salas o pasillos. Todo ello podría estar generando percepciones inadecuadas respecto a la atención que brinda el Centro de Salud de Pimentel generando posiblemente que los usuarios ya no deseen atenderse en el establecimiento de salud por las carencias identificadas.

1.1. MARCO TEÓRICO

a. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la Clínica Dental Docente de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se identificó que el nivel de satisfacción con la que cuentan los pacientes respecto a la información que les brindan se obtuvo un nivel de satisfacción del 84%. Por otro lado, en cuanto a los materiales, instalaciones, equipos los pacientes indicaron están muy

satisfechos con un 83%. Lo cual indica de manera general que en la Clínica Dental Docente presenta un elevado nivel de satisfacción en los diversos pacientes que son frecuentemente atendidos (5).

A nivel nacional en el Amazonas se registró un elevado índice de satisfacción en los establecimientos de salud los cuales representan el 98% de acuerdo a la percepción de los pacientes, mientras que, en los departamentos de Tumbes, Piura presentaron un índice de satisfacción del 88.1% y 81.4% respectivamente, dichos resultados se obtuvieron en base al tiempo en que invirtió el usuario para llegar al establecimiento de salud, el tiempo de la consulta y el tiempo para la obtención de citas (6).

Asimismo, el grado de satisfacción por parte de los pacientes se encontró en un promedio del 70%, además de las personas que se atendieron en clínicas presentaron un nivel de satisfacción de 87%, lo que se diferencia con aquellas que se atendieron en el Ministerio de Salud quienes tienen un 66% de satisfacción. Por otro lado, los pacientes que se atendieron en EsSalud mostraron una satisfacción del 68% y finalmente los usuarios de las fuerzas armadas presentaron una satisfacción del 82% (6).

La satisfacción del usuario es un punto que está tomando cada vez mayor importancia dentro del ámbito de la salud pues de los diversos servicios que se ofrecen en los centros de atención medica es que depende el grado de satisfacción que presentan los pacientes que se atienden de manera frecuente. La satisfacción es la expresión de la calidad y efectividad obtenidas mediante la percepción subjetiva de los usuarios. Uno de los casos es del Centro de Salud de Pimentel en donde se identificó que los usuarios externos que usualmente van atenderse, manifestaron que presentan molestias debido a la ineficiencia de los diferentes servicios que brinda en su interior.

b. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Internacional

Lima (2016) en su tesis de investigación presentó como propósito determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta

externa de un hospital. Finalmente, la conclusión fue que, el nivel de satisfacción de los usuarios es considerada insatisfactoria, especialmente en las dimensiones de accesibilidad de citas médicas con un 89,24%; rapidez con un 70,08%, la comodidad respecto a las distintas instalaciones con un 70,08%; el trato de los trabajadores 60,63% y la confianza que brinda el personal de salud un 60,63% (7).

García (2018) en su investigación presentó como propósito establecer la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa de un centro de salud. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo con un transversal. Finalmente, la conclusión fue que, la satisfacción de los usuarios se presentaba en cuanto a la obtención de las medicinas que les fueron recetadas, además los datos relevantes sobre la medicina y la cancelación de los mismos lo consideran adecuados (8).

Jara (2016) en su tesis de investigación presentó como objetivo principal identificar la satisfacción del usuario externo del centro médico, cuando ocupa los servicios de salud. Finalmente, la conclusión fue que, los usuarios se sentían insatisfechos respecto a la manera de conseguir citas a la hora que necesita y sobre el abastecimiento del medicamento, sin embargo, indicaron que se sienten satisfechos por el trato de los médicos, auxiliares y enfermeras, pero insatisfechos con el trato del personal administrativo (9).

Mercado (2016) en su tesis de investigación presentó como objetivo general definir el grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención odontológica ofertada por universitarios de últimos años, para proponer una estrategia de atención integral en salud oral, bajo la coordinación de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés. De acuerdo con los resultados obtenidos se evidenció que, la percepción de satisfacción sobre la atención fue insatisfactoria, además las personas de más de 60 años son las que menos satisfechas se encontraron (10).

Hermida (2015) en su tesis de investigación presentó como objetivo general analizar la calidad de atención de la consulta externa, por medio de la medición de la satisfacción de los servicios recibidos. Mientras que, la

metodología empleada fue el diseño descriptivo trasversal. La muestra estuvo conformada por 287 usuarios. Para la recopilación de los datos se empleó la encuesta y la entrevista directa. De acuerdo con los resultados obtenidos evidenció elevados niveles de satisfacción respecto al servicio o el trato que reciben los usuarios del personal de salud (11).

Nacional

Sánchez (2019) en su investigación presentó como propósito evaluar la calidad de la atención y la relación de la satisfacción del usuario externo. Finalmente, la conclusión fue que, el mayor porcentaje de los pacientes externos atendidos indicaron que están satisfechos con la atención que se les brinda. De manera general se identificó que existe relación de forma significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario externo (12).

Oscoco (2016) en su investigación presentó como propósito establecer el nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en un centro médico. La metodología de la investigación presentó un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo. Finalmente, la conclusión fue que, los usuarios estuvieron satisfechos en un 65.15% con respecto a los servicios brindados que brinda el Centro de Salud (13).

Rivera (2016) en su investigación presentó como objetivo general determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño descriptivo correlacional. La muestra lo constituyeron 341 usuarios externos. De acuerdo con los resultados, casi la mitad de los pacientes indicaron estar satisfechos sobre la calidad de atención respecto a la privacidad del paciente y correcto uso del uniforme (14).

Pineda (2016) en su investigación presentó como objetivo general determinar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) del centro de salud. De acuerdo a los resultados el 74% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada. Finalmente, la conclusión fue que, la

satisfacción del usuario es buena respecto a la dimensión humana, técnico científico y entorno (15).

Durand (2015) en su investigación presentó como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho año 2015. El diseño del estudio fue no experimental de nivel correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios externos. Finalmente, la conclusión fue que, la satisfacción del usuario externo tiene una relación significativa con la accesibilidad de los servicios que brinda el hospital con una correlación de Spearman de 0.691 (16).

Local

Valdiviezo (2019) en su tesis titulada presentó como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de su atención. De acuerdo con los resultados el 43.9% de los encuestados indicaron estar insatisfechos con la atención que brinda el hospital por lo que lo calificaron como de baja calidad. De manera general el autor llegó a concluir que el grado de satisfacción se relaciona con la calidad en atención recibida con una significancia de 0.00 (17).

Lamadrid (2019) en su tesis titulada presentó como objetivo general establecer el grado de satisfacción del usuario externo después de la atención recibida en el servicio de Consulta externa. Finalmente, el 80.7% usuarios se encuentran insatisfechos después de haber recibido la consulta externa, asimismo, existe insatisfacción en la fiabilidad con un 79.9%, al igual que la capacidad de respuesta con un 88.9%, además de la seguridad con un 74.7%, también con la empatía con un 69.2% y por último con los aspectos tangibles con un 73.8% (18).

Britaldo (2018) en su investigación presentó como propósito establecer la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario externo. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Finalmente, la conclusión fue que, el nivel de

satisfacción de los usuarios externos, se encuentra en un 43.38% indicando que existe brecha de insatisfacción (19)

Rodríguez (2018) en su tesis presentó como propósito general determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos. De acuerdo con los resultados obtenidos el 40.7% indicaron presentar una satisfacción desfavorable, además, el 45.6% indicaron de igual manera sentirse desfavorable respecto a la seguridad del servicio, por otro lado, con la empatía en el servicio consideran que es desfavorable en un 46.1% y por último el nivel de satisfacción de los aspectos tangibles se encuentra en un 45.6% (20).

Pérez (2016) en su tesis de investigación presentó como finalidad proponer el Modelo de Gestión, según la teoría de Deming para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos. El tipo de estudio fue descriptivo y el diseño no experimental, los métodos empleados en la investigación fueron análisis, síntesis, abstracción, inductivo, deductivo. De acuerdo con los resultados el 72% de los usuarios externos indicaron que están insatisfechos con la atención recibida por parte de la Clínica Neurológica (21).

c. BASE TEÓRICA

La teoría de enfermería orientada a las relaciones interpersonales, planteada por Hildegard Elizabeth Peplau, el cual se inició en 1952, en dicha teoría aborda diversos modelos respecto a la intervención terapéutica, como los estudios de Stack Sullivan, el cual se basó en la información de Abraham Maslow y de Sigmund Freud, de la misma manera, abordó los estudios de Fromm y Reichman, quienes dieron solidez a la teoría, sumado a los trabajos de pacientes (22).

A partir de lo recopilado, Peplau, conceptualiza al paciente como un ser humano, como cliente y como una persona, mientras que a la enfermería lo define como aquel proceso interpersonal terapéutico, operando cooperativamente con otros procesos humanos lo cual hacen posible la salud para el individuo, así como para la comunidad. Desde un punto educativo, la enfermería se forja como un instrumento, el cual tiene como finalidad asistir al

paciente para que en conciencia logre solucionar todos aquellos problemas que interfieren en su vida (22).

En su modelo psicodinámica Salazar y Martínez (22), describe aquellas relaciones interpersonales entre el paciente y la enfermera, identificando y describiendo tres fases particulares: orientación, trabajo y determinación. Donde la fase orientación, en esta fase la enfermera declara e identifica la finalidad que tiene para con el paciente, en el cual se comienza desde el conocimiento por el cual cada persona recibe información de su propia condición de salud, ayudando a paciente tanto para entender como para reconocer su problema de salud, desde la comprensión para saber el tipo de ayuda profesional que va a requerir el paciente.

Conforme a la fase de trabajo, es donde todos los pacientes deben aprender hacer uso efectivo de la relación entre ellos mismos con la enfermera, así como el paciente hace uso de todos aquellos servicios disponibles para su atención. La fase de terminación, se refiere al cierre en el cual cada enfermera ayuda al paciente a lograr una organización de todas sus actividades con la finalidad que el paciente sea mucho más productivo y continúe con su vida social. Por ello, cada fase tiene como característica que los roles del paciente son sobrepuestos a los problemas de salud, y es allí donde la enfermera en conjunto con el paciente.

A partir de ello, alrededor del siglo XIX en Inglaterra la enfermería surgió como profesión, siendo la inglesa Florence Nightingale es la pionera en la enfermería moderna. La ética dentro de la enfermería se encarga de estudiar las razones de los comportamientos en la práctica dentro de esta profesión, así como los principios encargados de regularizar las motivaciones, valores y conductas dentro del ejercicio profesional, así como las diversas transformaciones o cambios en el tiempo (23). En ellas se destacan:

La beneficencia: Puede dar lugar a problemas éticos cuando existe un conflicto entre lo que es bueno entre la enfermera y el paciente, entre el paciente y las organizaciones, entre los propios pacientes o entre los estados que se dedican a la práctica con el paciente.

La justicia: significa dar a cada persona o grupo lo que se le debe. Puede "medirse" en términos de equidad, igualdad, necesidad o cualquier otro criterio que sea material para la decisión de justicia. En enfermería, la justicia a menudo se centra en el acceso equitativo a la atención y en la asignación equitativa de recursos escasos. La fidelidad: hace referencia al acto de generar confianza por parte de la enfermera hacia el paciente, sobre todo cuando este genera de manera espontánea, ya que de esto se parte para exista confidencialidad entre ambos ante hechos revelados por parte del paciente. La veracidad: se centra en siempre decir la verdad, este principio recae siempre en el profesionalismo del personal de enfermería, donde siempre se tiene la consigna de no mentir y siempre decir la verdad a los pacientes. La confidencialidad: la privacidad pertenece a cada persona y, como tal, no se le puede quitar a esa persona a menos que desee compartirla.

Respecto a la satisfacción, los servicios de la salud deben de enfrentar diferentes desafíos para lograr desarrollar y mantener la satisfacción en los servicios que otorga, es decir, deben de saber la manera correcta de cómo adaptar y adecuar ciertos aspectos como ambiente externo e interno, tecnología, infraestructura, estructura organizacional, personal médico, entre otros. A nivel mundial se han desarrollado diversas organizaciones de enfermeras que priorizan temas de investigación relacionados con la satisfacción de sus clientes como (24):

La American Association of Critical-care Nurses (AACN) siendo sus principales aportes: que para que existe satisfacción en los pacientes se debe de realizar el empleo apropiado y efectivo de la tecnología para la valoración, resultados óptimos del paciente y tratamiento eficiente de los pacientes (24). La American Organization of Nurse Executives (AONE) indicó que para generar satisfacción en los pacientes es necesario que los establecimientos de salud tomen en cuenta estudios sobre el personal médico, defensa del cuidado de los pacientes y la tecnología (24).

Asimismo, Fitzpatrick manifiesta que existen tres aspectos por las que se debería tomar la satisfacción como una medida fundamental en el proceso asistencial, el primero de ellos indica que, la satisfacción es un buen predictor

para que se cumpla el tratamiento hacia los pacientes y la adhesión a la consulta, el segundo menciona que, la satisfacción es un instrumento de gran utilidad para la evaluación de los modelos y consultas de comunicación como por ejemplo el involucrar e informar a los pacientes en cuanto a la toma de decisiones sobre el tipo de atención (24).

El tercero menciona que se debe de considerar la opinión de los pacientes para mejorar los servicios que provee los establecimientos de salud, asimismo indica que la población debe de ser núcleo de participación activa, para que de esta manera se pueda mejorar la satisfacción de sus usuarios, debido a que otorgan datos esenciales para tener conocimiento sobre el funcionamiento de hospitales desde la perspectiva de los usuarios y mejorar la satisfacción en cuanto a la atención (24).

La teoría desarrollada por Camgöz-Akdağ & Zineldin indica que la satisfacción es la suma acumulada de cinco factores en base al modelo 5Qs las cuales está constituida por infraestructura, cualidades funcionales, técnicas, el ambiente y servicios. De los cuales los que más sobresalen son la calidad de la infraestructura, la calidad técnica y la calidad del ambiente de la atmósfera. Por otro lado, se identificó deficiencias que más detectan los pacientes como son la amabilidad y habilidades de los médicos, la cortesía de las enfermeras y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los pacientes (24).

La satisfacción es considerada como una respuesta que se origina como producto de la interacción de un usuario con algún bien o servicio, es decir, es un estado emocional que genera como respuesta del análisis del mismo. Asimismo, la satisfacción es definida por algunos autores como una respuesta emocional, en este caso, la satisfacción por parte de los pacientes que se forma por medio de un juicio cognitivo y posee una gran influencia sobre las decisiones de los pacientes y su fidelidad para ciertos bienes o servicios (25).

La satisfacción es la respuesta ante un estímulo, ya sea en el mismo instante de la prestación del servicio o consumo de un bien, además se considera como el punto clave de los intercambios del usuario con una determinada institución. Asimismo, la satisfacción representa el éxito de determinadas

organizaciones o entidades. La satisfacción es considerada como el juicio del usuario sobre algún bien o servicio o el proceso de evaluación de alguna experiencia de compra de un bien o servicio es donde específicamente se comparan las expectativas del usuario con los resultados alcanzados (26).

La satisfacción son las diversas respuestas que puede presentar un usuario ante la experiencia de compra de un determinado bien o servicio, es decir es el producto de la experiencia individual del usuario donde tiene la posibilidad de valorar de manera cognitiva la expectativa y el resultado, además refleja los sentimientos del usuario ante el uso de cierto servicio. Por otro lado, en el ámbito de los servicios la satisfacción del usuario indica que es la relación del cliente con los servicios que brinda una institución (26).

La satisfacción es el nivel de conformidad de las características o atributos de un servicio en base a las expectativas de un usuario, es decir es lo que el usuario espera recibir en una determinada situación. De manera general se puede decir que la satisfacción es el producto de la evaluación realizada por un usuario por medio de la comparación entre lo que los usuarios perciben de la prestación de un determinado servicio y lo que éstos esperaban, es decir la expectativa del mismo (27).

Otra de las definiciones de satisfacción, indica que es el cumplimiento de las expectativas del usuario, sobre todo cuando el servicio ofrecido es nuevo, o el paciente acude por primera vez a la institución, es considerado como un término psicológico que en una definición básica indica sentimientos de placer y bienestar para lograr lo que se desea o espera de un bien o servicio. El término de satisfacción está relacionado con la medición de la complacencia de los deseos de los usuarios, expectativas y necesidades (27).

Asimismo, la satisfacción de los usuarios contribuye a la percepción que se forma el cliente sobre la calidad, es decir está en función en las percepciones, expectativas o satisfacciones pasadas, de acuerdo a diferentes elementos que estén directamente involucrados con su atención, a su vez también se relaciona la satisfacción con las intenciones de compra de los usuarios. Además, la

satisfacción es considerada como el principal aspecto que se toma en cuenta cuando se trata de determinar la calidad de un bien o servicio (27).

La satisfacción como proceso de interacción entre la institución con los usuarios, en donde específicamente consiste en medir la calidad de los servicios en el instante que los individuos reciben el servicio, es decir es el resultado percibido en el procedimiento de compra y consumo, además la medición de la satisfacción ayudan a modelizar el grado de satisfacción de los pacientes y determinar los motivos de satisfacción e insatisfacción, también permite comprender o conocer cuál es la situación de la institución (26).

La medición de la satisfacción implica gestionar y cuantificar la satisfacción de los clientes en la cual se basa en la fidelización y sobre todo en evitar usuarios insatisfechos. Con la evaluación de la satisfacción permite a las instituciones encontrar oportunidades de mejora, para ello es fundamental que en la institución cuente con expertos que brinden un servicio profesional con procedimientos que permitan prestar adecuadamente los servicios a los ciudadanos. Por lo tanto, un nivel alto de satisfacción está relacionado con la atención percibida, la adaptación a las necesidades y expectativas de los ciudadanos (28).

Debido a la transcendencia del análisis de la satisfacción de los pacientes en las instituciones, es que distintos autores han plasmado diversos modelos de evaluación siendo el más reconocido a lo largo de la historia debido a su sencillez y objetividad en cuanto a su aplicación y contribución a la ciencia es que surge el modelo de Donabedian de 1966 el cual vincula la calidad de servicio con la atención en establecimientos de la salud, luego de ello se originó el modelo nórdico de Grönroos en 1984 (29).

Luego le sigue el modelo Service Quality (SERVQUAL), cuyo autores fueron Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual es considerado como el más representativo y empleado en diversas investigaciones, dicho modelo se caracteriza por un instrumento en donde muestra la distinción entre las percepciones y las expectativas de cinco dimensiones divididas en 22

interrogantes para la percepción y 22 interrogantes para la expectativa de los usuarios (29).

En 1992 surge el modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor quienes producen nuevas modificaciones al modelo americano Service Quality, quienes desarrollaron un modelo alternativo del SERVQUAL en base a las percepciones de las personas sobre la satisfacción de la atención o consideración en determinados servicios. El modelo SERVPERF, es similar a la escala desarrollada por el SERVQUAL, también está constituida por 22 ítems y contiene las mismas dimensiones desarrolladas por el modelo anterior (29).

Luego de ello, en el 2001, es que surge el modelo LibQUAL de Thompson, Cook y Heathen, el cual hace referencia o mención a la calidad de servicio en las bibliotecas. Posteriormente, surge el modelo ESQUAL, el cual es se encarga de medir la calidad de servicio de las personas de los sitios web Parasuraman, Zeithaml y Malhotra en el 2005. Finalmente, surge el modelo desarrollado por Martínez y Martínez en el 2010 el cual se caracteriza por el análisis unidimensional de la calidad del servicio (29).

El modelo SERQUAL fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), fueron los que se basaron en la investigación de las percepciones y expectativas de las personas, están conformados por 22 interrogantes distribuidas en cada una de las cinco dimensiones que presenta, se emplea básicamente para conocer cuál es la satisfacción de las personas en cuanto a la calidad del servicio mediante la comparación de las expectativas antes de recibir el servicio sea tomado con la percepción después de que el servicio sea proporcionado, todo ello en relación a cinco aspectos (30).

El modelo de SERVQUAL fue elaborado con la finalidad de incrementar la satisfacción de las personas sobre los servicios que reciben por parte de las entidades mediante el empleo de un instrumento para evaluar el grado de satisfacción por medio de las cinco dimensiones mencionadas anteriormente. La técnica que emplearon los autores para la investigación fue la encuesta, la cual implica a los usuarios brindar dos valoraciones diferentes en cada condición, es

decir, una en la que se muestre el nivel de servicio que desearían obtener de la institución y la otra que muestre la percepción del servicio (30).

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Las expectativas son un conjunto de creencias sobre la entrega de un determinado servicio, el cual se emplea como puntos de referencia para dar un juicio sobre el desempeño o calidad de atención, es lo que espera el usuario, las cuales son creadas por la comunicación y las experiencias de los usuarios con otros servicios. El nivel o grado de expectativa puede cambiar la amplitud, ello dependerá del punto de referencia con el cual cuente el usuario. Las expectativas se consideran dinámicas, es decir varía con rapidez en un ambiente o entorno altamente volátil y competitivo (30).

La experiencia de los usuarios externos de un centro de salud está relacionada con la prestación de servicios de calidad, lo que contempla tanto aspectos tangibles como intangibles. El modelo SERVQUAL está conformado por 22 enunciados con cinco dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tienen como finalidad medir la satisfacción de los usuarios (30). Dichas dimensiones serán detalladas a continuación:

La fiabilidad hace referencia a la capacidad que debe de tener la institución que brinda un servicio el cual debe de ser proporcionado de forma confiable, segura y cuidadosa. Es decir, de manera general la fiabilidad hace referencia que la institución cumpla con sus promesas las cuales pueden ser: la resolución de los inconvenientes, promesas sobre la entrega, eficiencia en el primer instante en que brinda el servicio, registros precisos y rapidez en la atención (30).

La capacidad de respuesta es la actitud que manifiesta el personal de una institución para apoyar a los usuarios y sobre todo de brindarles un servicio veloz. Asimismo, se encuentra vinculada con el cumplimiento del tiempo en base a las responsabilidades, además de ello permite conocer el nivel de accesibilidad que posee la institución para el usuario, es decir es de manera general es la

posibilidad de la institución de relacionarse con los usuarios y la voluntad de apoyarlos y brindarles un servicio eficiente (30).

La seguridad es considerada como una sensación o sentimiento que posee el usuario cuando da a conocer sus problemas, complicaciones o inconvenientes en manos de una institución y tiene la certeza de que dicha organización podrá resolverlos de la mejor manera posible. La seguridad está vinculada con la veracidad, integridad, honestidad y confiabilidad. Finalmente, se puede mencionar que la seguridad no solo implica el cuidado de los intereses de los individuos, sino que la institución debe dar a conocer su inquietud por brindar un adecuado servicio a los usuarios e incrementar su nivel de satisfacción (30).

La empatía se define como la gentileza de la institución para proporcionar a los usuarios atención, así también se debe tomar en cuenta dentro de este elemento que se ofrezca un cuidado personalizado, sin embargo, no solo implica que el personal tenga que ser cortés, sino que, se requiere una la empatía represente una gran responsabilidad que implique al usuario atendiendo oportunamente sus inquietudes o solicitudes, así como los reclamos en base a diversas circunstancias que pudieran aparecer (30).

Los servicios son intangibles, sin embargo, es necesario tomar en cuenta ciertos atributos que producen dicha intangibilidad ya que, los servicios no pueden ser conservados ni almacenados en los inventarios, además podrían dejar de producir al no emplear la capacidad total del servicio. Dentro de una institución se mide los elementos tangibles como: el personal, los materiales de comunicación, la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, entre otros (30).

1.2. PROBLEMA

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la percepción del centro de salud de Pimentel, periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la expectativa del centro de salud de Pimentel, periodo 2019?

1.3. HIPÓTESIS

H_i: El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019, es bajo.

H_o: El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019, es alto.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Objetivos específicos

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según la percepción del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Precisar el nivel de satisfacción del usuario externo según la expectativa del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica

Esto debido a que, pretenderá incrementar los conocimientos, asimismo se podrá generalizar los resultados que se obtendrán, además los datos que se obtuvieron sirvieron para desarrollar, apoyar o revisar alguna teoría. Por otro lado, se espera saber el comportamiento de la variable y por último se podrá sugerir ideas, hipótesis, recomendaciones para futuras investigaciones.

Justificación metodológica

Radica en que podrá ayudar a la creación de un instrumento para la recolección y análisis de información, además contribuye a la conceptualización de la variable e inclusive se podrá mejorar la manera de experimentar con una o más categorías y por último menciona como analizar de forma adecuada a la población.

Justificación social

El presente estudio tendrá una trascendencia en la sociedad debido a qué, podrán conocer cuál es la satisfacción que presentan los usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud de Pimentel, quienes serán además los beneficiarios directos del estudio. Asimismo, las recomendaciones podrán emplearse en el centro de salud para la toma de decisiones según la problemática presentada.

Justificación práctica

Por último, la investigación presentará una justificación práctica, puesto que, permitió resolver el problema que se evidenció en el establecimiento de salud de Pimentel como es la satisfacción del usuario.

1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Satisfacción del usuario

La satisfacción es considerada como una respuesta que se origina como producto de la interacción de un usuario con algún bien o servicio, es decir, es un estado emocional que genera como respuesta del análisis del mismo (25).

Operacionalización de las variables

Variable s	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Escala	Instrument os
Satisfacc ión	La satisfacción es considerada como una respuesta que se origina como producto de la interacción de un usuario con algún bien o servicio, es decir, es un estado emocional que genera como respuesta del análisis del mismo. La satisfacción es definida por algunos autores como una respuesta emocional que se forma por medio de un juicio cognitivo y posee una gran influencia sobre las decisiones de los pacientes y su fidelidad para ciertos bienes o servicios (25).	La satisfacción se definirá operacionalmente mediante la medición de la percepción y expectativas de los usuarios externos.	Percepción	Fiabilidad	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Escala ordinal	Cuestionario
				Capacidad de respuesta			
				Seguridad			
				Empatía			
			Expectativa	Aspectos Tangibles			
				Fiabilidad			
				Capacidad de respuesta			
				Seguridad			
				Empatía			
				Aspectos Tangibles			

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es básica, se caracteriza porque se fundamenta en el progreso de la ciencia, enriquecer los conocimientos teóricos en base a los resultados dentro del contexto de la problemática planteada, asimismo, persigue generalizar los resultados con la visión de desarrollar una teoría científica basado en principios, así también, busca reforzar las teorías ya planteadas o añadir otros aspectos no previstos anteriormente por otros autores, dentro del contexto en donde se desenvuelve las variables (31).

Asimismo, el enfoque es cuantitativo porque se empleó la recopilación de datos a través del análisis estadístico y la medición numérica, mediante el análisis inferencial, así como el análisis descriptivo, con el propósito de determinar patrones de comportamiento en las variables bajo estudio, se basa en la estimación y medición de magnitudes del problema de estudio mediante la utilización de procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica (32).

Es descriptivo, se encarga de la búsqueda específica de las propiedades y perfiles de los individuos, comunidades, grupos, objetos u otros fenómenos que se encuentran sometidos a un determinado estudio. De manera general el nivel descriptivo se encarga únicamente de la medición de la información de forma independiente sobre las variables bajo estudio, a fin de ampliar el panorama de acuerdo a las variables abordadas dentro de un mismo contexto (32).

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Tipos de diseños.

No experimentales

Se refiere a que no se manipularon las variables de forma deliberada, el investigador no sustituye de manera intencionada las variables independientes, es decir solo se limita a observar los fenómenos conforme se presentan en una realidad y en un tiempo determinado para posteriormente analizarlas. En otras

palabras, el análisis por parte del investigador parte de cómo se devuelven las variables en su entorno natural, sin manipulación alguna (33).

Transeccionales o transversales

La investigación presentó un corte transversal o transeccional debido a que la recopilación de datos se realizó en un solo tiempo y momento único, cuya finalidad es describir a las variables y realizar un análisis de su incidencia e interacción en un momento determinado sin manipularlas previamente. Siendo que los elementos a evaluar se recopilaron inicialmente, en un momento específico, lo cual da referencia que los resultados son en base a únicamente ese momento (33).

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es considerada como un grupo de individuos que integran un espacio al que pertenece el problema de estudio, además presentan particularidades mucho más concretas que el universo, asimismo representa la totalidad de elementos que puede estar conformado por seres vivos como animales, plantas o personas (34). Siendo para la presente investigación un total de 9,415 usuarios atendidos para todas las áreas durante el periodo de enero a setiembre del 2019.

Muestra

Es la parte o fragmento representativo de la población, la cual refleja sus cualidades o características cuando se emplean o utilizan las técnicas adecuadas. Asimismo, debe de conformar un número óptimo y mínimo de unidades, para lo cual, es necesario que se emplee procedimientos diversos que permita estimar las particularidades más sobresalientes de la población (35). La determinación de la muestra será en base a la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = El total de la población

Z = Es el valor de confianza respecto a la distribución de los valores con un coeficiente de 1.96

p = Es la proporción positiva de probabilidad de la investigación (50%)

q = Es la proporción negativa de probabilidad de la investigación (50%)

E = Es el error permitido para establecer una muestra, 5%.

$$n = \frac{(1.96)^2(9415)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(9415 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 369 \text{ usuarios}$$

El muestreo es un proceso por medio del cual se puede extraer un fragmento de la población, con el objetivo de poder estudiarlas y obtener conclusiones que puedan proyectarse hacia la población, a este último procedimiento se le conoce como inferencia y será efectivo solo si ha sido seleccionada la muestra de manera representativa. Teniendo en cuenta lo mencionado, el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, en donde se toma el principio que los elementos tienen la misma oportunidad de ser elegidos (36).

2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Para el presente estudio se empleará la técnica de la encuesta, la cual es considerada como la técnica de la investigación social por excelencia ya que se caracteriza por la sencillez, versatilidad y objetividad para la recolección de datos. Asimismo, se aplica para investigación social para la indagación de información a través de interrogantes planteadas de forma directa o indirecta a las unidades de análisis de la investigación (34).

Instrumento

Es el cuestionario el cual se considera como una modalidad de la técnica de la encuesta. Asimismo, el cuestionario tiene como fin recolectar la información para verificar las hipótesis del trabajo (37). Se empleó el modelo SERVQUAL. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes se basan en la investigación de las percepciones y expectativas de los usuarios, asimismo, está constituido por 22 interrogantes distribuidas en cada una de las dimensiones, habiendo un total de 44 interrogantes.

2.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Las actividades que se llevaron a cabo para el análisis estadístico de la presente investigación serán: primero se ordenó los datos y se distribuyó sistemáticamente la información obtenida, posteriormente, se comenzará por la tabulación de los datos por medio del programa estadístico SPSS, además se realizó la evaluación descriptiva y las interpretaciones correspondientes de las tablas de porcentajes y frecuencias.

III. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados, conforme a lo encontrado en la tabla 1 y figura 1, se halló que el 25% de los encuestados son atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo lo cual se contempla como el más solicitado el cual abarca la cuarta parte de los atendidos, el 21% se atiende en odontología, por otro lado, el 19% se atiende en medicina general, mientras que otro 19% es atendido en el área de psicología y solo el 16% es atendido en el área de obstetricia del centro de salud de Pimentel.

En la tabla 2 y figura 2, se muestran los resultados sobre el nivel de fiabilidad desde la perspectiva del usuario donde el 45% de los usuarios del centro de salud de Pimentel respondieron que tiene un nivel alto, mientras que el 42% indicó que es regular y solo el 13% manifestó que tiene un nivel bajo, esto debido a que el personal de la institución explica y orienta de manera adecuada, y también indicaron que la historia clínica estuvo disponible y que respetan el orden y la programación de acuerdo al orden de llegada.

Según los resultados de la tabla 3 y figura 3, se pueda hallar el nivel de fiabilidad, pero desde la expectativa del usuario del centro de salud de Pimentel, donde el 45% indicó que tiene un nivel regular, mientras que el 44% respondió que es de un nivel alto y solo el 11% lo consideró como un nivel bajo, esto debido a que le gustaría que el médico a cargo del paciente o de los pacientes, atienda de acuerdo al horario programado y que las citas siempre se encuentren disponibles para no generar retraso en la atención.

Como se observa en la tabla 4 y figura 4, el 56% de los resultados mostraron que existe un nivel alto de capacidad de respuesta por parte del centro de salud de Pimentel, mientras que el 33% indicó que es regular y solo el 11% se mostró de manera negativa al indicar que tiene un nivel bajo, esto debido a que manifestaron los usuarios que el módulo de atención los atendió de forma rápida, además que indicaron que cuando se realizan análisis en el laboratorio, estos se realizan de forma rápida.

Por otro lado, en la tabla 5 y figura 5, se encuentra los resultados con respecto a la expectativa que tiene el usuario en relación al nivel de capacidad de respuesta, donde el 53% indicó que tiene un nivel alto, mientras que el 36%

respondió que es regular y solo el 11% consideró que tiene un nivel bajo, esto debido a que espera que la atención para realizar cualquier tipo de examen sea ágil y sin demoras ni retrasos, y que el área de farmacia sea más eficiente y rápida en el centro de salud de Pimentel.

Se observa en la tabla 6 y figura 6, los resultados con respecto al nivel de seguridad desde la perspectiva del usuario del centro de salud de Pimentel donde el 57%, indicó que el nivel de seguridad es alto, mientras que el 34% manifestó que es regular y solo el 9% lo consideró que tiene un nivel bajo, esto debido a que se respeta la privacidad del usuario una vez dicho paciente entra a consulta con el médico, además esta puntuación se debe a que los médicos le transmiten confianza al paciente.

De la misma forma en la tabla 7 y figura 7, se encontró que el 57% de los resultados demostró que existe un nivel alto de seguridad desde su expectativa, mientras que el 33% lo consideró regular y solo el 11% se mostró de manera negativa al indicar que tiene un nivel bajo, esto porque espera que el médico realice un examen minucioso y completo y que el tiempo que se da al paciente alcance para poder resolver alguna interrogante sobre los problemas de salud que el usuario esté atravesando en el centro de salud de Pimentel.

Como se observa en los resultados de la tabla 8 y figura 8, que según el 45% de los usuarios desde su percepción indican que el nivel de empatía es alto, mientras que el 42% manifestó que es regular y solo el 13% consideró que tiene un nivel bajo, esto porque el personal de consulta externa brinda un trato amable y respetuoso, además que el médico siempre muestra interés de solucionar el problema de salud, mediante una explicación médica entendible para el paciente del centro de salud de Pimentel.

De tal forma, según la tabla 9 y figura 9, donde se verifica que el 45% de los usuarios del centro de salud de Pimentel, indicaron que el nivel de empatía desde su expectativa tiene un nivel regular, mientras que el 43% manifiesta que es alto y solo un 12% respondió de forma negativa al afirmar que tiene un nivel bajo, esto debido a que los usuarios respondieron que esperan que la explicación del médico sobre su tratamiento debe ser comprendida, además que esperan

también conocer y aprender de cada uno de los procedimientos de los análisis y exámenes que se tienen que realizar con respecto a su problema médico.

De acuerdo con la tabla 10 y la figura 10, con respecto al nivel de aspectos tangibles según la percepción de los usuarios del centro de salud de Pimentel, se halló que el 54% manifestó que tiene un nivel alto, mientras que el 36% indicó que es regular y solo el 10% consideró que tiene un nivel bajo, debido a que los carteles y letreros de la consulta son los necesarios para la guía de los pacientes externos y además la consulta externa que tuvo el usuario fue buena ya que el personal que atiende ayuda a informar y orientar a los usuarios.

De la misma forma en la tabla 11 y figura 11, con respecto a los aspectos tangibles desde la expectativa de los usuarios, se halló que el 58% manifestó que tienen un nivel alto, mientras que el 31% indicó que tiene un nivel regular y solo el 11% lo consideró como un nivel bajo, esto ya que esperan que los consultorios cuenten con equipos adecuados y modernos para la atención y que los espacios de espera como los propios consultores estén siempre limpios y cómodos para que el usuario se sienta satisfacción.

Por último en la tabla 12 y figura 12, se pudo encontrar que el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud de Pimentel, según el 71% de los resultados tiene un nivel alto, mientras que el 20% lo consideró como un nivel regular y solo el 9% respondió de forma negativa, al indicar que tiene un nivel bajo, esto debido a que tanto la percepción como la expectativa de parte de los usuarios, es buena, ya que ellos se sienten contentos con el servicio que se les brinda y tienen el optimismo que la institución puede mejorar en algunos aspectos que son deficientes.

IV. CUADROS Y GRÁFICOS

Aspectos generales

Tabla 1

Consultorio de atención de los usuarios

Consultorio	Frecuencia	%
Medicina General	70	19
Obstetricia	62	16
Crecimiento y Desarrollo	91	25
Odontología	76	21
Psicología	70	19
Total	369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

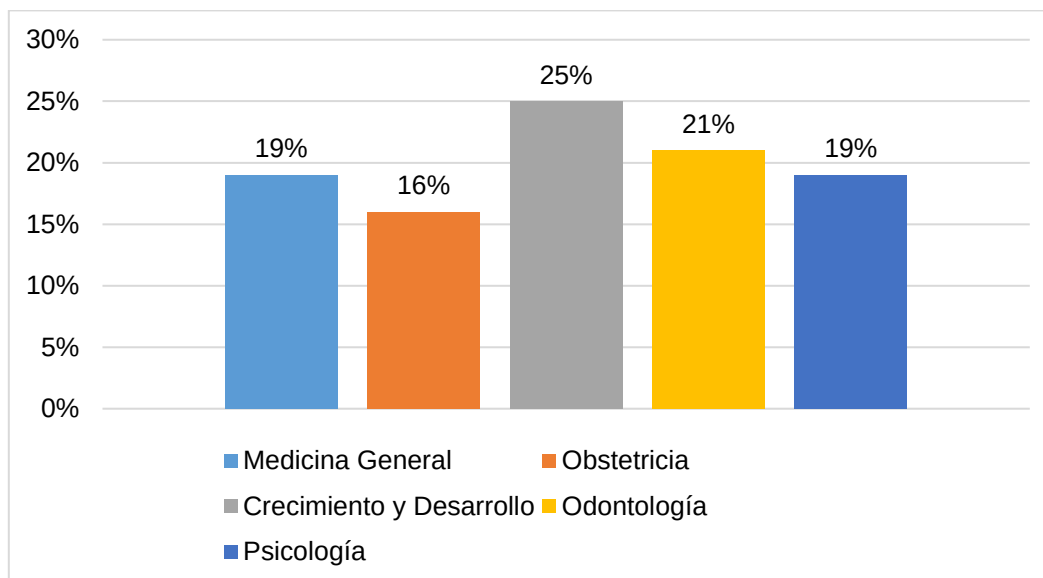


Figura 1. Consultorio de atención de los usuarios

Describir el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la fiabilidad del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 2

Nivel de fiabilidad (percepción)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	5	12	48	13
Regular	13	20	155	42
Alto	21	25	166	45
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

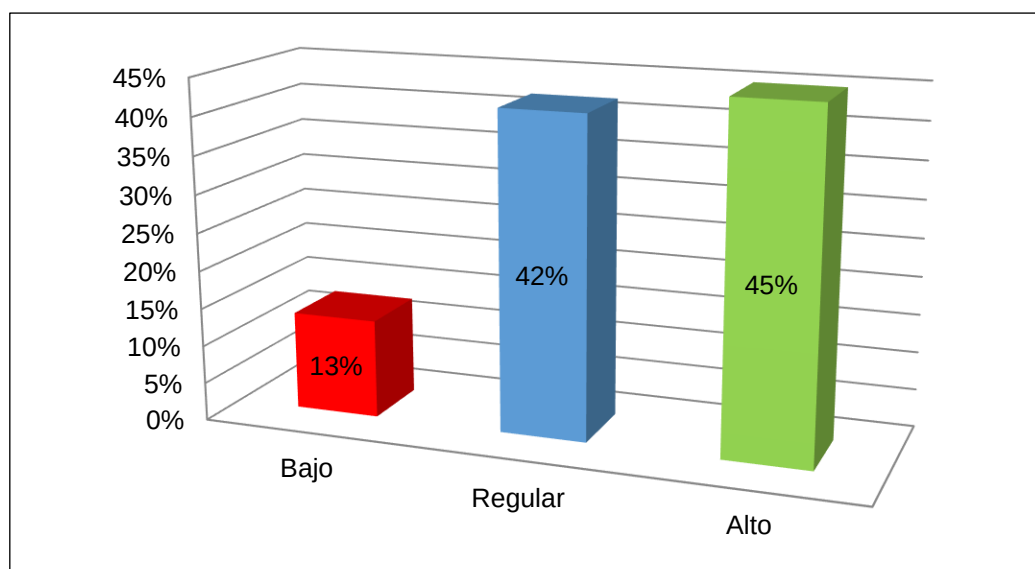


Figura 2. Nivel de fiabilidad (percepción)

Tabla 3
Nivel de fiabilidad (expectativa)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	5	12	42	11
Regular	13	20	165	45
Alto	21	25	162	44
Total			369	100

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

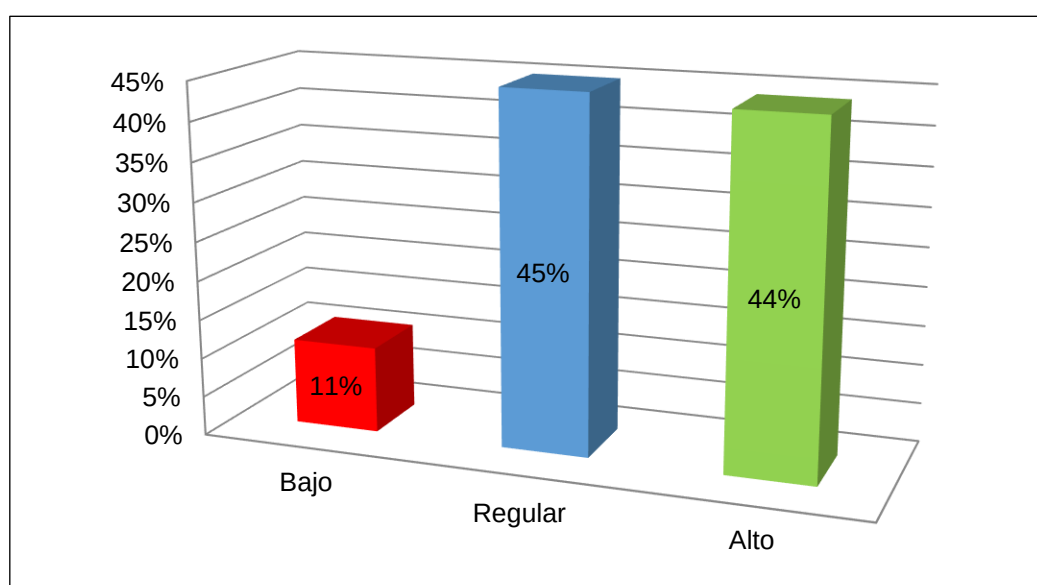


Figura 3. Nivel de fiabilidad (expectativa)

Precisar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 4

Nivel de capacidad de respuesta (percepción)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	42	11
Regular	10	15	122	33
Alto	16	20	205	56
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

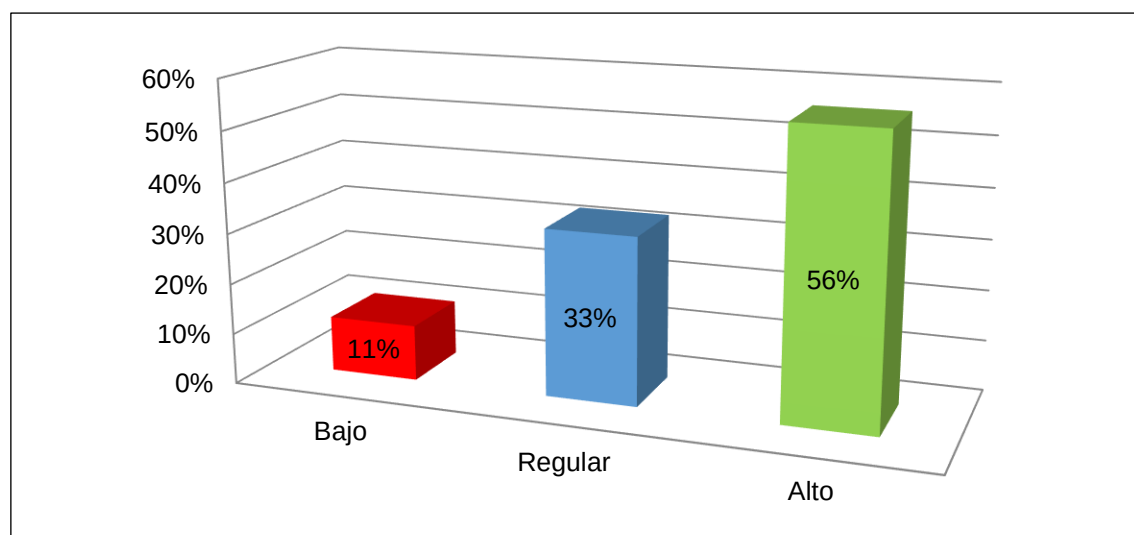


Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta (percepción)

Tabla 5
Nivel de capacidad de respuesta (expectativa)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	41	11
Regular	10	15	132	36
Alto	16	20	196	53
Total			369	100

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

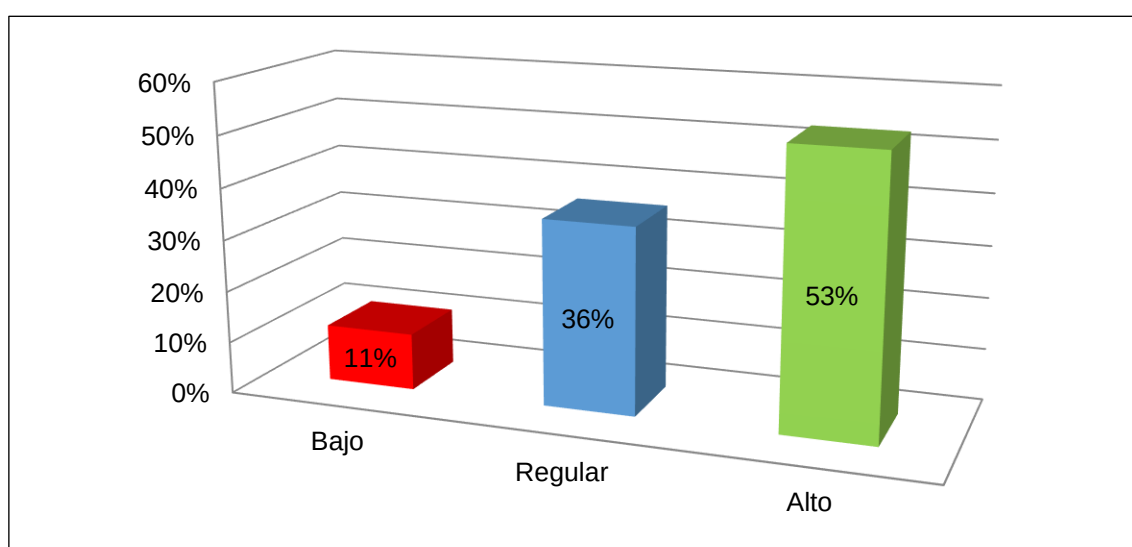


Figura 5. Nivel de capacidad de respuesta (expectativa)

Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la seguridad del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 6

Nivel de seguridad (percepción)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	33	9
Regular	10	15	124	34
Alto	16	20	212	57
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

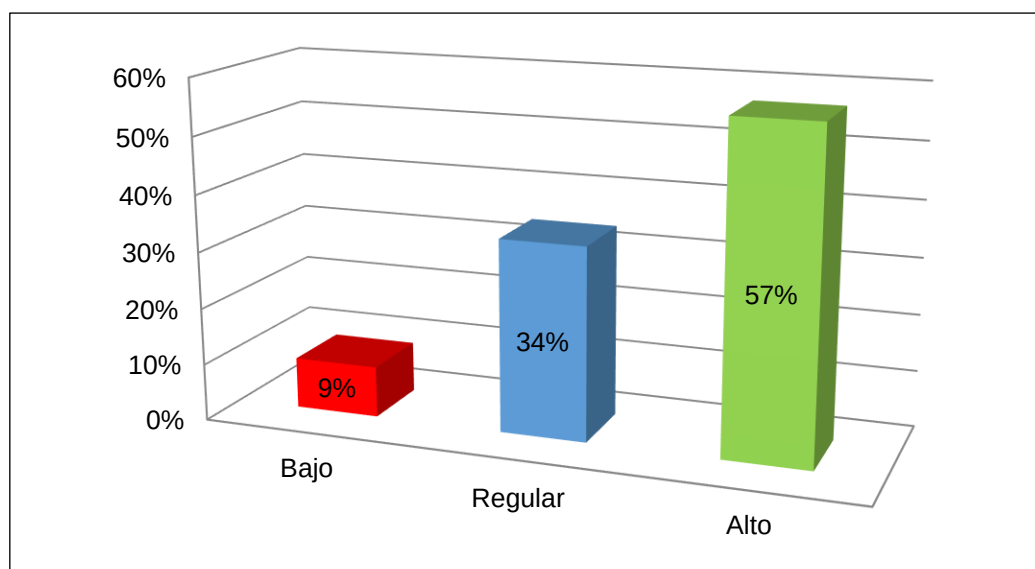


Figura 6. Nivel de seguridad (percepción)

Tabla 7
Nivel de seguridad (expectativa)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	39	11
Regular	10	15	121	33
Alto	16	20	209	57
Total			369	100

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

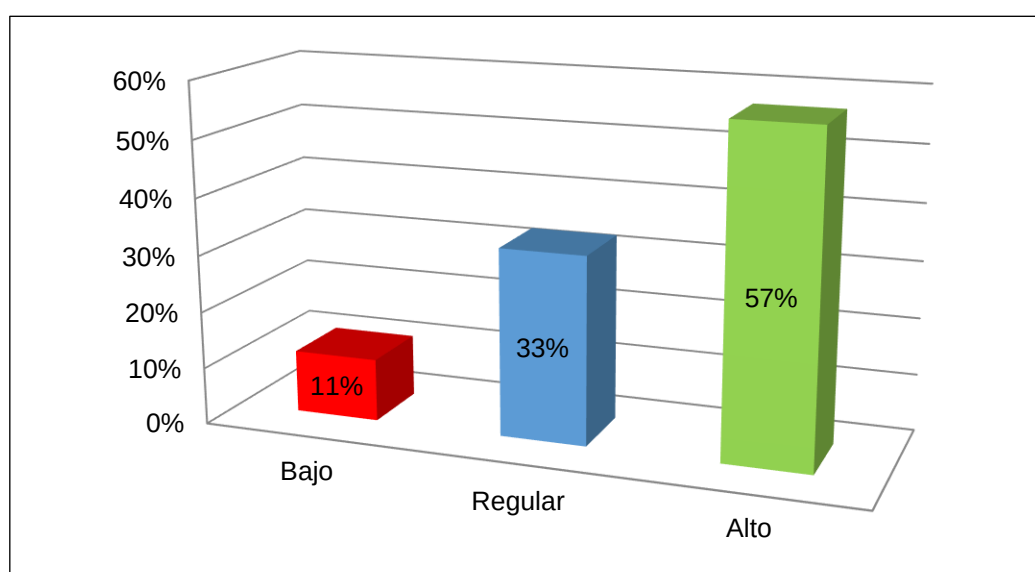


Figura 7. Nivel de seguridad (expectativa)

Señalar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la empatía del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 8

Nivel de empatía (percepción)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	5	12	48	13
Regular	13	20	154	42
Alto	21	25	167	45
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

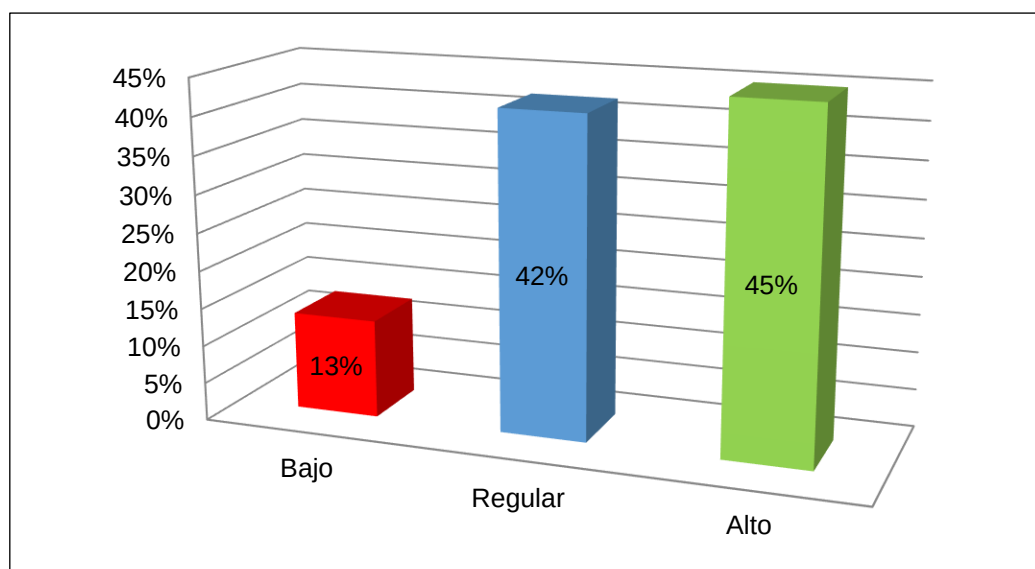


Figura 8. Nivel de empatía (percepción)

Tabla 9
Nivel de empatía (expectativa)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	5	12	43	12
Regular	13	20	167	45
Alto	21	25	159	43
Total			369	100

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

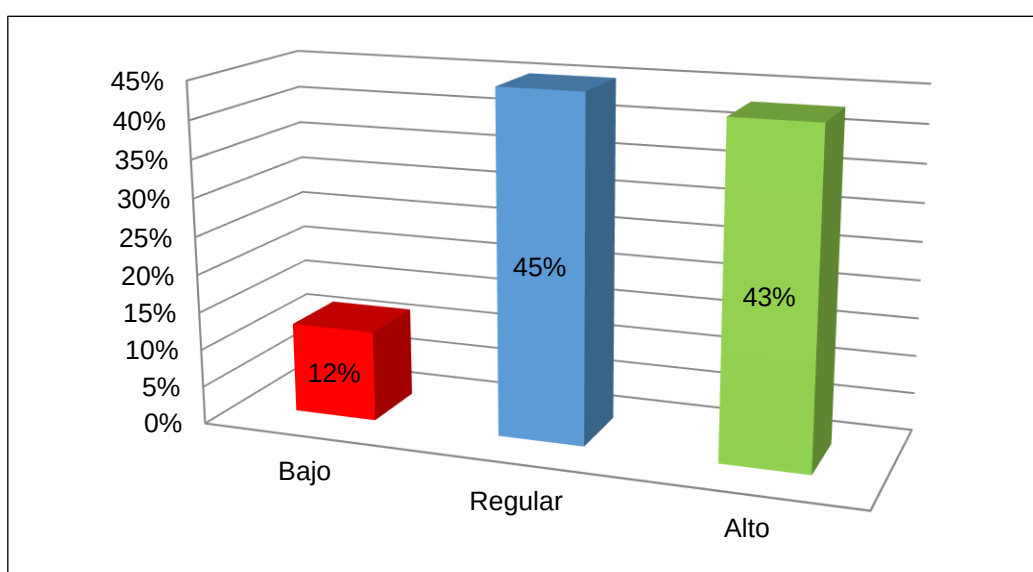


Figura 9. Nivel de empatía (expectativa)

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre los aspectos intangibles del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 10

Nivel de aspectos tangibles (percepción)

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	36	10
Regular	10	15	133	36
Alto	16	20	200	54
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

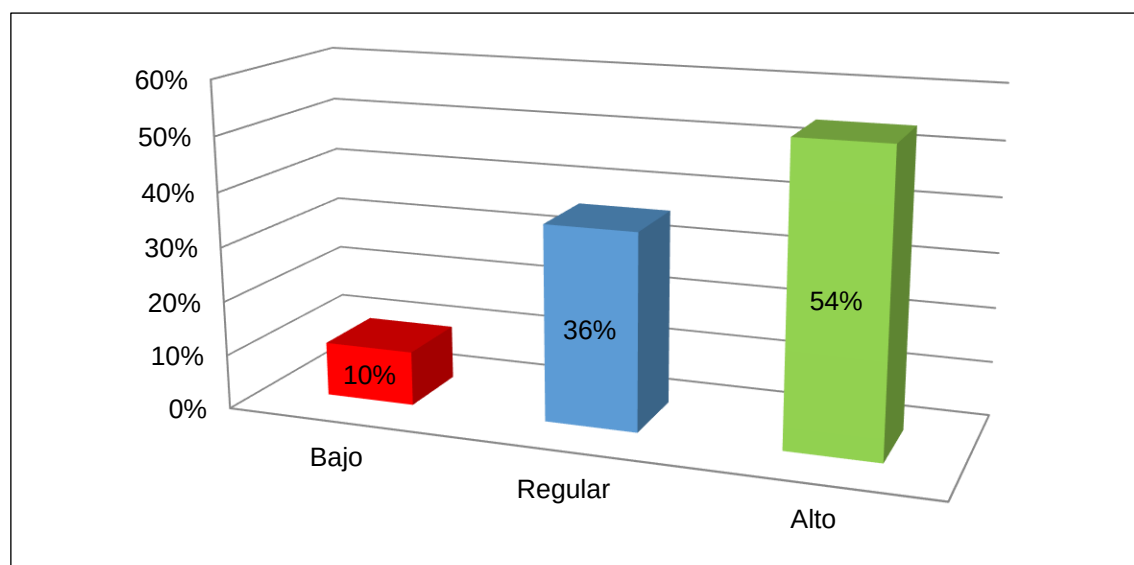


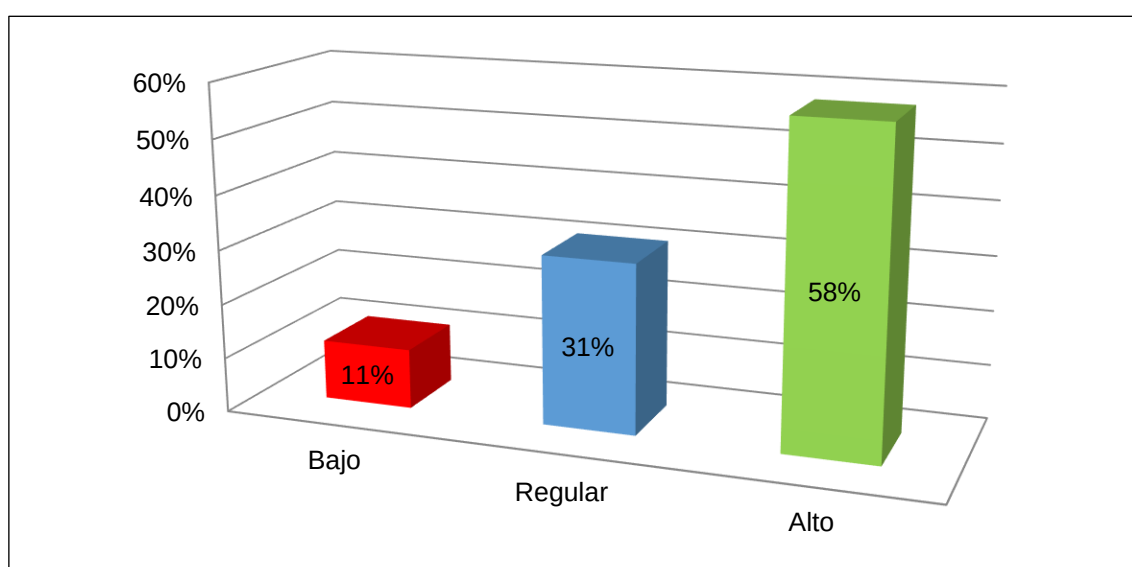
Figura 10. Nivel de aspectos tangibles (percepción)

Tabla 11*Nivel de aspectos tangibles (expectativa)*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	40	11
Regular	10	15	116	31
Alto	16	20	213	58
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

*Figura 11. Nivel de aspectos tangibles (expectativa)*

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Tabla 12

Nivel de satisfacción del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	44	102	33	9
Regular	103	161	74	20
Alto	162	220	262	71
Total			369	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

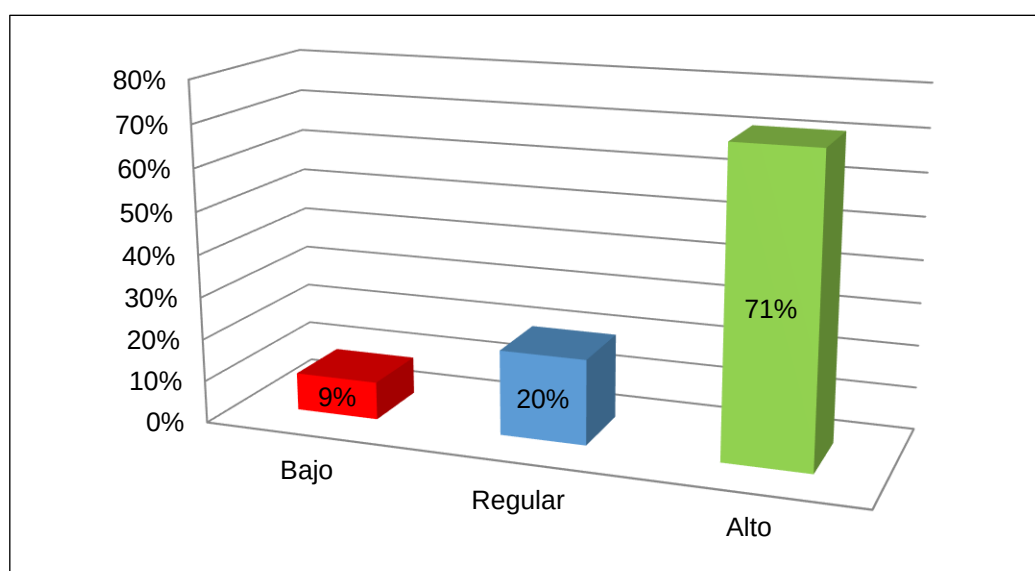


Figura 12. Nivel de satisfacción del usuario

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados encontrados, el nivel satisfacción de la fiabilidad del usuario externo es alto, debido a que según la perspectiva del usuario el 45% manifestó que tienen un nivel alto con la fiabilidad de la institución, mientras que otro 45% tiene una expectativa de satisfacción de la fiabilidad de la entidad en un nivel alto, esto porque los usuarios indicaron que en los temas administrativos se movilizan de forma eficiente, ya que tienen todas las historias clínicas a la mano y se respeta el orden de atención, además de que se respeta el horario programado y asignado.

Este resultado coincide con los de Pineda en el 2016, en sus resultados obtenidos el 74% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada, ya que la fiabilidad la satisfacción del usuario es buena respecto a la dimensión humana, técnico científico y entorno, de igual forma se concuerda con los encontrados por Sánchez en el 2019, donde halló que el 93% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos respecto a la atención recibida respecto a la fiabilidad el 84.5%, y se discrepa con Lamadrid en el 2019, llegó a la conclusión de que el usuarios se encuentran insatisfechos después de haber recibido la consulta externa, ya que se evidencio que existe insatisfacción en la fiabilidad con un 79.9%

También se logró determinar que el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta es alto, ya que el 56% de los usuarios tuvieron una percepción positiva, mientras que de la misma forma un 53% tuvo una expectativa positiva con respecto a esta dimensión, esto debido a que los usuarios manifestaron que tienen una atención ágil, y que los exámenes de laboratorio son eficiente y rápidos, además que se agilice de la misma forma los otros exámenes de laboratorio y que el personal de farmacia logré ser más efectivo cuando se le requiere algún medicamento o procedimiento con dicha área.

Este resultado concuerda con Sánchez en el 2019, quien encontró que los pacientes se encuentran satisfecho gracias a la capacidad de respuesta el 95.1% se siente conforme, pero se discrepa con Mercado en el 2016, que con sus

resultados obtenidos se evidenció que, la percepción de satisfacción sobre la atención fue insatisfactoria y de igual forma Rodríguez en el 2018, quien con sus resultados verificó que el nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en el servicio es desfavorable en un 45.6%.

Por otro lado los resultados permitieron establecer el nivel de seguridad que tienen los trabajadores, donde se pudo encontrar que tiene un nivel alto de satisfacción con respecto a la seguridad, de acuerdo al 57% de los usuarios encuestados desde su perspectiva manifestaron que dentro de la institución se respeta la privacidad del paciente, gracias a la confianza que sienten con los médicos de la misma, mientras que otro 57% desde su expectativa manifestó que espera que el médico debería realizar un análisis completo del paciente.

Además, que el tiempo límite que se le otorga a un usuario debería ser el necesario para responder alguna duda o inquietud sobre el problema de salud que padece un usuario de la entidad de salud pública. Este resultado concuerda con los de Oscoco en el 2016, quien con sus resultados encontró que el 70.66% de los usuarios indicaron que se encuentran conforme con la seguridad del establecimiento, de igual forma, mientras no se concuerda con Lamadrid en el 2019, quien llegó a la conclusión de que el 74.7% usuarios se encuentran insatisfechos después de haber recibido la consulta externa por la seguridad.

Otros resultados permitieron señalar el nivel de empatía que existe dentro de la entidad de salud, es un nivel alto de satisfacción sobre la dimensión, pero desde la perspectiva del 45% de los usuarios que la calificaron de esa forma, ya que el personal es amable y siempre muestra disponibilidad para brindar alguna ayuda al usuario, mientras que otro 45% respondió que desde su expectativa tienen un nivel de satisfacción regular, porque manifestaron que el médico debería tener mejor explicación de su tratamiento para entenderlos y que esperan que se realice una enseñanza proactiva entre usuario-médico, para entender cada uno de los procedimientos que se realizan en su tratamiento médico.

Este resultado no concuerda con los de Jara en el 2016, quien llegó a la conclusión de que, los usuarios se sentían insatisfechos respecto a la manera de conseguir citas a la hora que necesita y sobre el abastecimiento del medicamento y con el trato del personal administrativo, de igual forma Rodríguez en el 2018, donde el 45.6% de los encuestados indicaron presentar una satisfacción desfavorable respecto a la seguridad del servicio, lo cual afecta de manera considerable a los usuarios atendidos.

Los resultados ayudaron a identificar que el nivel de aspectos tangibles, según el 54% de los usuarios encuestados indicó que tienen un alto nivel de satisfacción desde su perspectiva debido a que los carteles de guía que están dentro de las instalaciones permiten orientar al usuario y que el personal si te atiende de forma correcta y brinda ayuda en la orientación, mientras que el 58% de los usuarios manifestó desde su expectativa que los consultorios deben contar con la equitación necesaria al igual que los espacios deberían ser más cómodos de los que hay hoy en día para la satisfacción de los usuarios.

Este resultado concuerda con los de Oscoco en el 2016, quien encontró que el 60.83% de los usuarios se sienten satisfechos con la dimensión aspectos tangibles, siendo lo más resaltante el estado de las oficinas y consultorios, así como los equipos empleados; y de igual forma Sánchez en el 2019, indicó que el 90.1% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos respecto a los aspectos tangibles que posee la institución de salud, resaltando la apariencia pulcra de los médicos y del personal que atiende en consulta externa.

Por último, los resultados permitieron demostrar que el nivel de satisfacción dentro del centro de salud de Pimentel es alto, de acuerdo al 71% de los resultados brindados por los encuestados, ya que manifestaron tener una perspectiva positiva con respecto al servicio que brinda dicha institución, como la fiabilidad y la capacidad de respuesta que tiene el personal se hace notar, haciendo que el usuario se sienta satisfecho por el servicio sea el óptimo y el pertinente.

El resultado encontrado concuerda con los de Hermida en el 2015, evidenció elevados niveles de satisfacción respecto al servicio o el trato que

reciben los usuarios del personal de salud. Pero se discrepa con los encontrados por Valdiviezo en el 2019, quien halló que el 43.9% de los encuestados indicaron que se encuentran insatisfechos con el servicio que brinda el hospital por lo que lo calificaron como de baja calidad, de igual forma Lima en el 2016, que, en sus resultados obtenidos, la expectativa de los usuarios fue de 97.04% antes de acceder al servicio de salud, mientras que el 79% de los encuestados indicaron estar satisfechos y el 21% manifestaron estar insatisfechos.

VI. CONCLUSIONES

Se halló que el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la fiabilidad es alto, debido que los mismos usuarios manifestaron que la atención y como también la información y orientación, además que el personal es atento ya que tiene todo disponible en el momento oportuno garantizando la atención esperada por el usuario.

Se precisó que el nivel de satisfacción con lo que respecta a la capacidad de respuesta, tiene un nivel alto, ya que la atención que brinda la institución de salud es rápida y de igual forma los análisis de laboratorio, además que el área de farmacia realiza adecuadamente sus labores.

Se estableció que el nivel de satisfacción en relación a la seguridad del usuario es alto, ya que los usuarios indicaron que toda atención es en estricto privado salvaguardando su información de su enfermedad o tratamiento, mientras que también indicaron que el tiempo les parece el adecuado, pero creen que para el médico no lo es suficiente para realizar un análisis óptimo sobre su situación médica.

Se señaló que el nivel de satisfacción del usuario sobre la empatía es regular, ya que los usuarios manifestaron que el personal y se muestra a disposición y de forma amable, pero no entienden al médico al momento de que este les explica el procedimiento médico o alguna otra situación, algo que dificulta el entendimiento del usuario.

Se identificó que el nivel de satisfacción del usuario sobre los aspectos tangibles, es alto debido a que manifestaron que la institución si cuenta con los equipos necesarios, además que los letreros y señales permite la orientación y guía de los usuarios.

Finalmente se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo es alto, ya que este se siente contento y complacido tanto con el trato y comodidad que le brinda la institución, como lo que espera de este en un futuro, permitiendo que el usuario se encuentra satisfecho con la entidad pública.

VII. RECOMENDACIONES

Al director del centro de salud de Pimentel, se le pediría realizar mejores con respecto a la disponibilidad de historias clínicas, ya si bien es cierto es el adecuado, se debe optar por implementar un software informático, esto permitirá disponer la información clínica del paciente de una manera más rápida y eficiente, y que esté disponible en cualquier momento que se necesite.

También al área de control interno, se recomienda verificar que el personal médico como de apoyo esta brindada información correcta, mediante la evaluación periódica de los empleados, eso permitirá efectivizar la comunicación con el paciente y que este entienda se encuentre confianza en el personal.

A la dirección del centro de salud, se le recomienda mejorar las políticas de confiabilidad, debido a que a pesar de que existe privacidad en los tratamientos, la información física del usuario pasa por muchas manos, lo que ocasiona que no haya tanta confiabilidad, es por ello que los mecanismos del guardado o traslado de información del usuario deberían ser más cortos.

Al encargado del área de recursos humanos de la entidad, se le recomienda dar capacitaciones a todo el personal, mediante charlas periódicas en los horarios de almuerzo del personal, esto permitirá que la atención sea mucho mejor ayudando de forma sincera y permitiendo que el trabajador del centro de salud sea más empático con las personas.

Al director del centro de salud, se recomienda mejorar equipos y ambientes, para ello debería realizar un presupuesto anual y presentarlo al ente que asigna presupuesto a las entidades del estado, para poder mejorar los equipos obsoletos o antiguos, como también darles una visibilidad moderna a los ambientes de la institución pública para mejor experiencia del usuario.

Por último, se recomienda a futuros investigadores, tomar en cuenta los resultados del presente estudio, ya sea como antecedente o con la utilización de los instrumentos elaborados dentro del mismo, ya que permitirá dar un amplio nuevo conocimiento acerca de la variable satisfacción dentro de una entidad pública de salud.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carrillo. Organizacion Panamericana de la Salud. [Online].; 2018. Available from:
https://www.paho.org/pan/index.php?option=com_content&view=article&id=1115:como-mejorar-la-calidad-de-los-centros-de-salud&Itemid=442.
2. Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Organización Mundial de la Salud. 2018.
3. González I, Pedraza N, Verástegui J. Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Journal of Managment. 2017; 33(57).
4. Suárez , Rodríguez , Martínez. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica. 2018; 40(4).
5. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana. 2015.
6. Romainville M. El Comercio. [Online].; 2015. Available from:
<https://elcomercio.pe/economia/peru/87-pacientes-satisfecho-atencion-clinicas-197648-noticia/>.
7. Lima D. Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2016.
8. García D. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. Nicaragua: Universidad Nacional de Nicaragua; 2018.
9. Jara J. Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga. Latacunga: Universidad de las Américas; 2016.
- 10 Mercado F. Satisfacción del usuario externo atendidos por universitarios, en Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés junio 2015. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2016.

- 11 Hermida D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios . de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2015.
- 12 Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario . externo. Centro de salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019.
- 13 Oscco R. Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el . Centro de Salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2016. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2016.
- 14 Rivera L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del . profesional de enfermería del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac-Lima, 2014. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2016.
- 15 Pineda M. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de . atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Huarupampa Huaraz -2013. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2016.
- 16 Durand I. Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa . y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho año 2015. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.; 2015.
- 17 Valdiviezo A. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el . Hospital Regional Docente “Las Mercedes” nivel II-2 Chiclayo 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2019.
- 18 Lamadrid L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención . en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
- 19 Britaldo J. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de . consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018.
- 20 Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de . odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018.
- 21 Pérez L. Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los . usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2016.

- 22 Salazar Á, Martínez C. Un sobrevuelo por algunas teorías donde la . interacción enfermera-paciente es el núcleo del cuidado. *Avances en Enfermería*. 2008; 26(2).
- 23 Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la . atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología*. 2015; 28(2).
- 24 Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la . perspectiva de enfermería. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*. 2014; 1(36).
- 25 Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. . *Revista de la Educación Superior*. 2015; 45(178): p. 79–95.
- 26 Quispe G, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en . organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo; 2016.
- 27 Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en . alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales*. 2016; 12(2): p. 111-131.
- 28 Méndez S, Soto E. Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en . Centros y Servicios de Acción Social. Madrid:; 2018.
- 29 Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: . caracterización y análisis. *Revista Compendium*. 2015; 18(35): p. 57-76.
- 30 Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la . calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*. 2014;(34): p. 181-209.
- 31 Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseño en la investigación científica . Perú: Visión Universitaria; 2015.
- 32 Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación . Mexico: Mc Graw Hill; 2014.
- 33 Palella S, Martins F. Metodología de la Investigación Cuantitativa Caracas: . Fedupel; 2012.
- 34 Carrasco S. Metodología de la investigación científica: Pautas . metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 2nd ed. Lima: Editorial San Marcos; 2018.
- 35 Valderrama S. Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: . Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. 2nd ed. Lima: Editorial San Marcos; 2015.
- 36 Supo J. Seminario de Investigación Para la Producción Científica Arequipa: . Seminario Online llevado a cabo en Arequipa; 2018.

- 37 Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la . investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5th ed. Bogotá: Ediciones de la U.; 2018.

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis principal	Dimensiones / Variables	Indicadores/ Operacionalización
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general		Fiabilidad
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019.	El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019, es bajo.	Percepción	Capacidad de respuesta Seguridad
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Empatía
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la percepción del centro de salud de Pimentel, periodo 2019?	Describir el nivel de satisfacción del usuario externo según la percepción del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.	el nivel de satisfacción del usuario externo según la percepción del centro de salud de Pimentel, periodo 2019 es bajo.		Aspectos Tangibles
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la expectativa del centro de salud de Pimentel, periodo 2019?	Precisar el nivel de satisfacción del usuario externo según la expectativa del centro de salud de Pimentel, periodo 2019.	El nivel de satisfacción del usuario externo según la expectativa del centro de salud de Pimentel, periodo 2019 es alto.	Expectativas	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
				Aspectos Tangibles

Anexo 2. Cuestionario



FECHA: _____

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Edad: _____ Sexo: _____

Consultorio donde fue atendido:

Medicina General: ()

Obstetricia: ()

Crecimiento y Desarrollo: ()

Odontología: ()

Psicología: ()

El presente tiene por objeto determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud de Pimentel, periodo 2019.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Satisfacción						
Dimensión: Expectativas		1	2	3	4	5
1	Que el personal del centro de salud le de informes, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	Que la consulta con el médico se lleva a cabo en el horario programado					
3	Que la atención respete la programación y el orden de llegada					
4	Que su historia clínica esté disponible en el consultorio para su atención					
5	Que las citas estén disponibles y se obtengan con facilidad					
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					
7	Que la toma de análisis de laboratorio sea rápida					
8	Que la atención para tomarse todo tipo de exámenes sea rápida					
9	Que la atención en farmacia del centro de salud sea rápida					
10	Que durante su atención en el consultorio del centro médico se respete su privacidad					
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que presenta					
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre su problema de salud					
13	Que el médico le inspire confianza					
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Que el médico le muestre interés en solucionar su problema de salud					
16	Que usted comprenda la explicación del médico					
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Que usted comprenda la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los usuarios externos					
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los usuarios externos					
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y recursos necesarios para la atención de los usuarios externos					
22	Que el consultorio y la sala de espera del centro médico se encuentren limpios y sean cómodos					

Variable. Satisfacción						
Dimensión: Percepciones		1	2	3	4	5
1	¿El personal del centro de salud le da informes, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico lo atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención respetó la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica estuvo disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	¿Los análisis de laboratorio fueron rápidos?					
8	¿Los diferentes tipos de exámenes fueron rápidos?					
9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que presenta?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los usuarios externos?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los usuarios externos?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y recursos necesarios para la atención de los usuarios externos?					
22	¿El consultorio y la sala de espera del centro médico se encuentren limpios y sean cómodos?					