



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO CON LA ATENCIÓN DEL EQUIPO
MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD LA
VICTORIA, SECTOR II, CHICLAYO.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

Autora:

Bach. Sales Aybar Jenyffer Milagros

ID ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-6788-3571>

Asesor:

Dr. Pedro Carlos Pérez Martinto

ID ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-8554-6034>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana.

**Pimentel – Perú
2020**

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA ATENCIÓN DEL
EQUIPO MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA, SECTOR II,
CHICLAYO.

Presentada por la Bachiller Sales Aybar, Jenyffer Milagros para optar el título de
Licenciada en Enfermería de la Universidad Señor De Sipán.

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dr. Pedro Carlos Pérez Martinto

Asesor Metodológico

Mg. Gonzales Delgado Leyla

Presidente del jurado de tesis

Mg. Medina Rojas Magaly Miriam

Secretaria del jurado de tesis

Mg. Torres Saavedra Daly Margot

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIAS

A Dios por haber guiado mis pasos y bendecido mi camino para lograr la culminación de mis objetivos trazados de mi formación académica.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, junto con su apoyo incondicional lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermano que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi hijo por ser la razón de mí existir, con su inocente sonrisa y ocurrencias sin él la fuerza de levantarme cada día y esforzarme por su presente y el mañana.

A mi esposo, compañeros, tías, primos quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que durante todo este tiempo estuvieron apoyándome y lograron que este sueño sea una realidad.

MILAGROS SALES AYBAR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi hermano que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de la vida.

A los magistrados de la USS por haber compartido sus enseñanzas su tiempo y sus experiencias logrando afianzar nuestros conocimientos.

Al Centro de salud y autoridades por las facilidades y apoyo brindado, de igual forma a los usuarios y acompañantes por su participación voluntaria en el estudio. Y aquellas personas que compartieron conmigo la culminación de esta gran etapa de mi trayectoria profesional.

JENYFFER MILAGROS SALES AYBAR

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar el nivel satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria– Sector II, Chiclayo. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo simple; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento SERVUAL modificado, el cual se aplicó a una muestra de 94 usuarios externos. Resultados: El nivel global de satisfacción de los usuarios externos fue del 41,7% y de insatisfacción del 58,3%; así mismo los niveles de satisfacción e insatisfacción según dimensiones fue respectivamente en fiabilidad, 46,8% y 53,2%; capacidad de respuesta, 39,45% y 60,6%; seguridad, 42,3% y 57,7%; empatía, 37,9% y 62,1%, y aspectos tangibles 42,0% y 58,0%; por otro lado, el área de mayor satisfacción fue Psicología (61,7%), en sus dimensiones, capacidad de respuesta (81,2%), fiabilidad (65,0%) y aspectos tangibles (62,5%); y el área de mayor insatisfacción fue Odontología (64,6%) en sus dimensiones, capacidad de respuesta (85,0%), fiabilidad (72,9%), y aspectos tangibles (60,0%); los que los ubica en el nivel Por mejorar. Así mismo se identificó que las áreas cuyas dimensiones tienen mayor insatisfacción fue en Medicina: capacidad de respuesta (62,5%), seguridad (61,8%), empatía (61,6%) y aspectos tangibles (60,5%); Enfermería: empatía (65,2%); y Obstetricia: capacidad de respuesta (67,2%) y empatía (62,5%). Se concluye: que el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue menos de la mitad de la muestra en estudio y existen factores que se hallan en el nivel Por mejorar.

Palabras clave: Atención, equipo médico, salud, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the level of satisfaction of the external user with the care of the medical team at the La Victoria Health Center - Sector II, Chiclayo. The study corresponds to the quantitative approach, of the descriptive type, non-experimental design, simple descriptive; The survey technique was used as a modified SERVQUAL instrument, which was applied to a sample of 94 external users. Results: The overall level of satisfaction of external users was 41.7% and dissatisfaction 58.3%; Likewise, the levels of satisfaction and dissatisfaction according to dimensions were respectively in reliability, 46.8% and 53.2%; responsiveness, 39.45% and 60.6%; security, 42.3% and 57.7%; empathy, 37.9% and 62.1%, and tangible aspects 42.0% and 58.0%; On the other hand, the area of greatest satisfaction was Psychology (61.7%), in its dimensions, response capacity (81.2%), reliability (65.0%) and tangible aspects (62.5%); and the area of greatest dissatisfaction was Dentistry (64.6%) in its dimensions, response capacity (85.0%), reliability (72.9%), and tangible aspects (60.0%); those that places them in the To be improved level. Likewise, it was identified that the areas whose dimensions have the greatest dissatisfaction were in Medicine: response capacity (62.5%), security (61.8%), empathy (61.6%) and tangible aspects (60.5%); Nursing: empathy (65.2%); and Obstetrics: responsiveness (67.2%) and empathy (62.5%). It is concluded: that the level of satisfaction of external users was less than half of the sample under study and there are factors that are at the level to be improved.

Keywords: Attention, medical team, health, satisfaction, external user.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema.	12
1.2. Antecedentes de estudio.	13
1.3. Abordaje teórico (Marco Teórico).	17
1.3.1. Teorías relacionadas al tema.	17
1.3.2. Marco Conceptual.	19
1.4. Formulación del problema.	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.	30
1.6. Objetivos.....	31
1.6.1. Objetivo General.....	31
1.6.2. Objetivos Específicos.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	32
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	32
2.2. Población y muestra.	33

2.3.	Variables, Operacionalización.	35
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 36	
2.5.	Procedimientos de análisis de datos.	37
2.6.	Criterios éticos.....	38
III.	RESULTADOS.....	40
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras	40
3.2.	Discusión de resultados.....	60
IV.	CONCLUSIONES	68
V.	RECOMENDACIONES.....	69
VI.	REFERENCIAS	70
VII.	ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pacientes atendidos en el Centro de Salud La Victoria, Sector II.	33
Tabla 2 Condición del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	40
Tabla 3 Sexo del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	4141
Tabla 4 Nivel de estudio del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	422
Tabla 5 Tipo de seguro del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	433
Tabla 6 Tipo de paciente del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	444
Tabla 7 Frecuencia de atenciones de los usuarios externos según área de servicio en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.	455
Tabla 8 Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.	468
Tabla 9 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Fiabilidad.	489
Tabla 10 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Capacidad de respuesta.	50
Tabla 11 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Seguridad.	5151
Tabla 12 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Empatía.	522

Tabla 13 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Aspectos tangibles.	544
Tabla 14 Nivel de satisfacción del usuario externo según dimensiones y por área de servicio del Centro de Salud La Victoria-Sector II.	566
Tabla 15 Resultado general de la Matriz de Mejora.....	577

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Condición del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.....	40
Figura 2 Sexo del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II	4141
Figura 3 Nivel de estudio del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.....	422
Figura 4 Tipo de seguro del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.....	433
Figura 5 Tipo de paciente del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.....	444
Figura 6. Frecuencia de atenciones según área de servicio en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.....	455
Figura 7 Nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.....	466
Figura 8 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Fiabilidad.....	488
Figura 9 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión capacidad de respuesta.	5050
Figura 10 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión seguridad.....	51
Figura 11 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión empatía.	533

Figura 12 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimension
aspectos tangibles.....555

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

A nivel internacional. Durante las visitas de los clientes al hospital el conjunto de factores externos que observan son los que originan los diferentes niveles de satisfacción las cuales son más relacionadas con sus lecciones aprendidas y sus inquietudes de recibir un buen servicio para que su tratamiento sea acorde con la ciencia actualizada.

Los establecimientos de salud deben brindar una buena calidad atención teniendo en cuenta las expectativas del paciente y también considerando las necesidades de ellos¹.

Como dice Bleich² Organización Mundial de la Salud (OMS), manifiesta diversas experiencias encontradas relacionadas con la atención de su salud; lo demuestra el 10,4 % de las variaciones de satisfacción, así como el deseo de los pacientes, el estado de salud en que se encuentra relacionados con la atención y el alcance de la inmunización.

Vásquez et al.³ en México nos dicen que la satisfacción global de los pacientes es mayor al 60 % encontrando discrepancia con los años de estudio de los profesionales de salud.

A nivel nacional. Según Hernandez⁴. En los establecimientos del MINSA de cuatro usuarios externos atendidos tres de ellos manifiestan que es buena o muy buena la atención que reciben. Sugiriendo la mejoría de atención para aquellos pacientes que menor satisfacción obtuvieron en cuanto a la calidad, debido a que es el mayor prestador de servicios de asistencia médica en el Perú.

La iniciativa del grado de felicidad de los clientes relacionado con el ambiente y calidad de atención brindado en el consultorio externo 70.92 % indicaron que fue adecuado, así como para el 87.55 % en el consultorio externo. En el Hospital Solidaridad de comas, Servicio de Gineco, Obstetricia la escala de placer del paciente relacionado con infraestructura del ambiente fue de 64.66 %⁵.

A nivel local. Costa¹ manifiesta que los padres de los pacientes se encontraron insatisfechos después de haber realizado la rehabilitación con sus hijos ya que no se sienten confiables porque no sienten empatía ni respuesta a sus consultas, por lo tanto, no se sienten seguros de asistir a las terapias con sus hijos. Barturen⁶, reportó en su estudio, que el 47.5% de pacientes se sintieron insatisfechos con la asistencia que les brindaron, y ante sus resultados las que tuvieron mayor valor fueron hospitalización y consulta externa, y en las dimensiones empatía y seguridad.

En el Centro de Salud La Victoria, Sector II; observé diversos factores tales como: impuntualidad del personal de salud, pocas citas médicas para la cantidad de enfermos que asisten al centro de salud, mala comunicación personal de salud - usuario externo, mala información en cuanto a su diagnóstico de salud, la programación de entrega de muestra de análisis es muy larga la cual es un factor para que el paciente muestre colera, frustración e incompreensión y su nivel de satisfacción sea negativo.

1.2. Antecedentes de estudio.

Con relación al objetivo de estudio se encontró diversas investigaciones que a continuación se presenta:

A nivel internacional encontramos:

Según Navarrete⁷, en México, en su análisis de Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México, publicada el 2016; concluyó que el servicio de Archivo Clínico, logro un importante porcentaje de pacientes muy insatisfechos; el 97,1% de los usuarios internos, recursos humanos y enseñanza, manifestaron en la repercusión que hay en su estado, dando un servicio deficiente a aquellos que requieren de sus servicios.

Como dice Fontova⁸ en España, en el año 2015, en estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario; concluye que la percepción de duración incidió en la satisfacción de los enfermos y

acompañantes, tanto en consultorio de enfermería como en la visita médica. Por otro lado, la satisfacción de cuerpo médico de urgencia fue en descenso.

Hay que tener en cuenta que Arbeláez y Mendoza⁹ en Ecuador, junio del 2017, en su estudio sobre Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador; hallaron que la insatisfacción fue 89% de nivel moderada y 11% leve; y concluyó que existe relación entre una gestión impropia y la insatisfacción del paciente.

Como dice Castelo, Castelo y Rodríguez.¹⁰ en Ecuador, en su investigación sobre Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias de julio a setiembre del 2016. Encontraron que el 44 % de los encuestados, manifestaron haber recibido de las enfermeras un buen trato; el 49% de ellos recibieron atención en los 30 minutos de apertura al consultorio, el 75% de la muestra coinciden al señalar haber recibido una atención satisfactoria por el personal médico y de enfermería. Y concluye en que aquellos clientes que asisten a la atención de urgencias adquieren un buen servicio brindado por el equipo sanitario.

A nivel nacional encontramos:

En su aplicación Hernández, Rojas, Pardo, y Bendezú⁴ en Lima, en octubre del 2019, sobre Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados; encontraron los siguientes resultados, el 74,3% de pacientes informó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno» y concluyeron que, tres de cada cuatro usuarios externos evalúan como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA.

Al respecto, Torres-Gonzáles y León-Manco¹¹ en Lima, en abril del 2015; en su publicación sobre el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, en la Clínica Dental Docente (CDD) de Lima; encontraron que el 70% de los pacientes, en cuanto a la atención general se hallaron muy satisfechos y un 11% insatisfechos,

por otro lado, el 83,5% de ellos, se encontraron muy satisfechos en la información recibida.

Sihuin-Tapia, Gómez-Quispe, Ibáñez-Quispe¹² en Apurímac, de abril a junio del 2015, en su estudio sobre, Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú; arribaron a las siguientes conclusiones: que la mayoría de los pacientes hospitalizados manifestaron su insatisfacción en fiabilidad (75,66%), capacidad de respuesta (88,14%), seguridad (75,29%), empatía (61,49%) y en aspectos tangibles (77,71%); lográndose obtener en promedio del total, un nivel de satisfacción del 25,0%. Concluyéndose que existe una baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización.

Herrera¹³, en Lima, en julio del 2017, en su análisis sobre la Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud; arribó que: el 50,9% (56) de los usuarios externos, tuvieron una satisfacción eficiente, y el 54,5% (60) una calidad de atención buena; en cuanto a sus dimensiones observó que en Elementos tangibles, el 66,4% (73) de los usuarios externos, la evaluaron como buena; en Fiabilidad, el 63,6% (70) de los usuarios, la estimaron como buena; en Capacidad de respuesta, el 49,1% (54) de los pacientes, piensan que es buena; en Seguridad el 46,4% (51) de ellos, opinaron que fue muy buena; en Empatía, el 52,7% (58) consideran que es muy buena. Se concluye, existe un índice de correlación positiva moderada entre: satisfacción del usuario y calidad de atención ($r = 0,406$) odontología ($p < 0,01$); elementos tangibles y satisfacción ($r = 0,415$); y entre seguridad y satisfacción ($r = 0,450$) de los usuarios externos ($p < 0,01$); por otro lado, un coeficiente de correlación baja: entre fiabilidad y satisfacción ($r = 0,279$) de los usuarios ($p < 0,01$); entre capacidad de respuesta y la satisfacción ($r = 0,340$); y entre empatía y la satisfacción ($r = 0,333$) de los usuarios ($p < 0,10$).

A nivel local encontramos:

Como manifiesta Ramos¹⁴ en Pícsi en el año 2015; en su estudio sobre los Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del

usuario externo centro de salud de Picsi; encontró que, en cuanto a las características socio-demográficas: en referencia a la condición del encuestado, el 56,25% son acompañantes y 43,75% (42) usuarios; en cuanto al sexo, el 98,9% (96) fueron mujeres y el 1,1% (1) varón; al referir el nivel de estudio, un 39,6% (38) tiene secundaria, el 36,5% (35) primaria, el 13,5% (13) superior técnica, un 6,2% (6) es analfabeto y solo el 4,2% (4) superior universitaria; en referencia al tipo de seguro, el 90,6% (87) tiene SIS, el 5,2% (5) no tiene seguro, y el 4,2% (4) otro tipo de seguro; tipo de paciente, el 97,9% (94) es continuador y el 2,1% (2) es paciente nuevo; al referir al personal que realizó la atención, el 33,3% (32) son enfermeras, el 32,3% (32) son médicos, el 26% (25) obstetras, y el 8,33% (8) odontólogo. Al evaluar la satisfacción de los beneficiarios se encontró que en la dimensión fiabilidad el 64,2% están satisfechos y el 35,83% insatisfechos; capacidad de respuesta, el 42,2% son satisfechos y el 57,81% insatisfechos; en seguridad el 96,1% satisfechos y el 3,91% insatisfechos; en empatía, el 91,3% satisfechos y el 8,8% insatisfechos; en aspectos tangibles, el 64,3% satisfechos y el 35,68% insatisfechos; en conclusión: en forma general, el 72,2% de los enfermos encuestados estuvieron satisfechos y el 27,8% insatisfechos.

En su investigación de Costa¹ en el Hospital Regional de Lambayeque en el año 2017, sobre la Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque; concluye que: en los servicios de Medicina Físicas: el 67,30% de los usuarios, manifestó estar insatisfecho en las dimensiones de fiabilidad; Capacidad para responder las respuestas 83.73%, Seguridad 66.27%, Empatía 69.5 % y Aspectos tangibles 74.21%. Referente a la calidad del servicio los clientes externos el 28.1% estuvieron satisfechos y el 71.9% insatisfechos con la asistencia recibida en medicina física; por otro lado, existe un bajo nivel de satisfacción en el 72,75% de los usuarios respecto al trato del fisioterapeuta.

Como indicó Ruiz¹⁵ en el Hospital Regional de Lambayeque en el año 2016, al ejecutar su trabajo titulada Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque; obtuvo los siguientes resultados relevantes, sobre el nivel de satisfacción del servicio de odontología:

para el 37% (66) de los usuarios externos, fue malo; para el 40% (39) de las mujeres, opinaron que fue malo; el 35% (36) con educación superior lo evaluaron de regular; en cuanto al confort del 53% (94) fue regular; sobre la accesibilidad de los usuarios externos, del 52% (92) fue bueno; y sobre el manejo del dolor del 53% (93) lo evaluaron como bueno.

Según Vásquez¹⁶ en el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz en el año 2018, al realizar su estudio sobre la Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo; obtuvo los siguientes resultados: el 59,3% del personal asistencial tuvieron buena motivación; igual resultado predominó en los factores extrínsecos (53,7%) e intrínsecos (61,1%). Por otro lado, se encontró que la mayoría de los usuarios externos, mostraron su insatisfacción en las dimensiones: Capacidad de respuesta (79,3%), Empatía (79,2%), Fiabilidad (70,6%), Aspectos tangibles (63%), y Seguridad (60%); obteniéndose un porcentaje global de insatisfacción del 70,8%. En conclusión, existe relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud y periodo de estudio ($p < 0,05$).

1.3. Abordaje teórico (Marco Teórico).

1.3.1. Teorías relacionadas al tema.

Una vez realizada la búsqueda de los antecedentes en diferentes bases de datos se procede a citar algunos autores con el propósito de una mayor comprensión de las variables en estudio.

Zarate; mencionan a Meleis¹⁷. En su investigación de los recursos teóricos en Administración sumado con las buenas relaciones y una buena disciplina profesional de enfermería; conllevan a la enfermera o enfermero a una buena administración de la vigilancia de enfermería.

Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores¹⁸:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción¹⁸.

- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo¹⁸.

Su función de la responsable de gestión de cuidados es apoyar al personal profesional que brinda la atención¹⁹. Para gestionar los cuidados se debe conocer las necesidades y demandas del enfermo, sus familiares, cuidadores y la comunidad.

La enfermera jefa es responsable de la gestión de enfermería¹⁹. Utilizando óptimamente los recursos disponibles hace posible brindar servicios de salud calidad con un trato humano. La enfermera jefa ejercerá un liderazgo de comprensión motivando al personal hacia la mejoría continua del cuidado.

Manso²⁰. Revista Universidad EAFIT. El Legado de Frederik Irving Herzberg; propuso la “Teoría de los dos factores”. Las personas son influenciadas por la motivación (satisfacción) y las causas de higiene (insatisfacción).

Suñol²¹. Manifiesta que la Calidad de la Atención es el proceso de proporcionar al usuario un bienestar integral; evaluando el costo/beneficio. También se define calidad de atención como el nivel donde las cualidades y atributos del servicio cumplen con el propósito para los que fueron creados²². Definiendo dos conceptos fundamentales; el primero la calidad de la asistencia es medible y la segunda calidad del servicio es el grado de cumplimiento del objetivo dependiendo de su definición.

La OMS en el año de 1991, manifestó que el servicio sanitario de alta calidad se brinda realizando una atención (educativo, preventivo, curativo y de mantenimiento) del usuario o de la población, destinando los recursos (humanos y otros), oportunamente y objetivo con el estado vigente que el entendimiento lo permite²¹.

MINSA Perú²³. En el informe de los Talleres Regionales “Formulación del Programa de Gestión de la Calidad”. Conocer las inquietudes del usuario externo y la competencia técnica profesional, necesaria en la atención de calidad. El usuario evalúa la calidad de cuidado conociendo interacción del personal de sanitario, de las características y el servicio que él espera. Si la institución de salud considera al usuario por sobre todo los servicios que ofrece, cubrirá los estándares técnicos de calidad, sus necesidades teniendo en cuenta aspectos de respeto, información pertinente y equidad.

1.3.2. Marco Conceptual.

a) Personal de Salud: La Organización Mundial de Salud²⁴. En los temas de Salud. “Personal Sanitario; sobre el informe de la salud en el mundo 2006”. Define al personal sanitario como todo individuo que lleva a cabo actividades cuyo fin es fomentar la sanidad. Los funcionarios de los sistemas de salud del mundo están sometidos a un amplio y compleja serie de fuerzas que generan una tensión e inseguridad creciente. La formación de los profesionales actuales debe estar dirigido hacer frente al aumento de la esperanza de vida de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de las actividades, así como el aumento de los conflictos y la violencia. Como prioridad se debe fortalecer la fuerza de trabajo, con el propósito que los establecimientos de salud puedan hacerles frente a las enfermedades incapacitantes cumpliendo los objetivos sanitarios nacionales y mundiales. Debe existir un buen recurso humano para poder disminuir la brecha entre las promesas y las realidades sanitarias para de esta manera hacerles frente a los retos en sanidad del siglo XXI.

b) Usuario Externo: Díaz²⁵ define usuario como alguien que sufre malestar o dolor (las diversas molestias son causadas por muchas enfermedades, una gran cantidad de enfermos sufren también dolor). Desde el tema sociológico y administrativo define paciente como la persona que es atendida por un galeno u otro experto en salud para: ser examinado, recibir una medicación u operación.

c) Las características del usuario: En su investigación Díaz²⁵, define el beneficiario como una población con características culturales que puede ser

estudiada teniendo en cuenta le edad, el sexo, el estado conyugal, su nivel de educación, su ocupación.

Las características son:

- **Edad.** Expresado con un número natural, seguido de la palabra años o meses. En los bebés la edad se expresa en meses, semanas o días. El tiempo transcurrido desde la concepción en los embriones y fetos, se considera como edad.

- **Sexo.** Se refiere a las características anatómica y fisiológicas que distinguen al hombre de la mujer considerándose como categorías sexuales, se conoce comúnmente como sexo masculino y femenino que son las categorías de género.

- **Grado de instrucción.** El tipo de educación formal; considera a escuelas, institutos, universidades, módulos. El tipo de educación no formal; es intencional y organizada tales como las materias, escuelas e institución que no están regulados por la esfera gubernamental. El tipo de educación informal es la educación recibida fuera de las instituciones educativas tradicionales.

- **Ocupación.** La ocupación o empleo determina ingresos económicos para la familia, a mejor ocupación el ingreso es mayor. Según la naturaleza de empleo de los padres del hogar va a influenciar en los integrantes de familia sobre la satisfacción de sus necesidades.

d) Calidad. Es el desarrollo adecuado de los servicios siguiendo los parámetros de la ciencia y tecnología que van a beneficiar a la salud del usuario, disminuyendo los riesgos a través de un manejo de las relaciones interpersonales y la atención científico-técnica.

e) Calidad de la asistencia sanitaria: Es respaldar que el beneficiario preciba el protocolo de diagnóstico y terapéutico más apto garantizando una cuidado de calidad, gozando de todos los factores y los entendimientos del paciente y del personal, logrando mejorar el rendimiento con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

OMS, 2011, lo determina como el total de las características del resultado que incide en la satisfacción de las necesidades que se entiende del paciente.

En la revista de ESAM²⁶. Menciona en su Artículo. “Los diferentes conceptos de calidad en salud”, a Avedis Donabedian lo define como el modelo ideal de atención con las expectativas que va a maximizar la satisfacción y tranquilidad del paciente, posteriormente de conocer la cuenta de pérdidas y ganancias relacionadas con la totalidad de los componentes del conjunto de etapas de atención al paciente.

Para su análisis de la calidad Donabedian propone tres puntos de vista diferentes:

Calidad absoluta: representa el cumplimiento del componente científico-técnico para conseguir reparar el bienestar del enfermo. El concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología es conocida también como cualidad, técnica o profesional y científica.

Calidad individualizada: El usuario es quien define la calidad de la atención sanitaria brindándole atención a sus expectativas valorizando los costos, los beneficios y los riesgos que existen; invitando al paciente a tomar decisiones teniendo en cuenta la consejería brindada por el profesional; permitiéndole decidir sobre el proceso de atención que va a recibir previamente será informado por el personal competente.

Calidad social: para ello se tiene que analizar el costo - beneficio o la utilidad neta de toda la población, la forma de distribución del beneficio a toda la comunidad logrando obtener en un menor costo social, los bienes y servicios de mayor demanda de la sociedad. El servicio de salud debe proporcionar eficientemente el beneficio a toda la población.

Díaz²⁵ cita a Cornejo. J, (1890), cuyos conceptos propuestos de calidad son:

Calidad es satisfacción plena del usuario

Calidad es hacer realidad aquellas circunstancias o experiencias plenas del usuario.

Calidad es crear o despertar necesidades nuevas en el usuario.

Calidad consiste en fabricar o brindar productos y servicios con ningún defecto.

Calidad viene hacer el proceso de esquematizar, elaborar y brindar un producto o servicio que satisfaga plenamente a los beneficiarios.

Calidad de cuidado en salubridad, área que se ocupa de formular e implantar la estrategia de los sistemas sanitarios.

La Calidad de atención viene hacer la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, de su entorno familiar y de toda la sociedad.

Calidad de atención en salud está adquiriendo constantemente mayor relevancia por permitir que los clientes opinen libremente lo relacionado con los servicios recibidos por el personal y de la institución proveedora de servicios de atención en salud.

Cotidianamente es aceptada la importancia de la opinión de los pacientes, los trabajos de investigación realizados demuestran que la opinión predominante es de los profesionales de salud. Lo manifestado anteriormente se debe a la percepción que se tiene sobre los pacientes de emitir un juicio parcial por lo tanto se le considera a su criterio subjetivo. Esta circunstancia se encuentra subordinada al conocimiento de sus derechos de la sociedad.

f) Atributos en la calidad de atención²⁵.

Trato cordial y amable: esta acción fortalece la atención de los establecimientos sanitarios, de esta manera la satisfacción de los usuarios será mayor porque recibe un cuidado personalizado.

Los valores personales, institucionales son parámetros para que el personal de atención opte una adecuada actitud hacia el paciente respetando su convicción ideológica, religiosa y política, sin ningún tipo de trato diferente y perjudicial.

Los clientes perciben el trato digno la buena atención, consideración y simpatía; tomando como referencia la relación entre abastecedor y paciente que van a generar una sensación eficaz de cortesía, respeto y empatía percibida. De igual forma el consumidor será considerado brindándole atención a sus impresiones y juicios de valor participando en las encuestas que servirán para analizar los resultados para ser utilizados en el perfeccionamiento y concientización constantemente a los intérpretes internos y externos de la institución.

Personal de salud uniformado: conjunto estandarizado de ropa e insignia pertenecientes a una misma institución. El uso de una prenda de vestir conveniente responde a las normativas y requerimientos de la profesión, el uniforme favorece para una adecuada imagen y respeto de la sociedad.

Interés y problema de salud: el colectivo demostrará voluntad de atender al usuario, en su captación, menester y solicitud.

Respeto a la privacidad: el usuario conforme a ley está en su opción a su intimidad personal, se refiere a ser evaluado en ambientes diseñados que aseguren el retraimiento óptico y acústico comprensible. Es un derecho a decir cuándo, cómo y hasta qué punto otros pueden acceder a su información médica.

Información oportuna y entendible: el paciente recibe, comprende y acepta el protocolo de los métodos, diagnóstico y medicación referido a su caso. Brindar todo el reporte al usuario contribuirá a producir una conducta analítica y de participación en la ejecución de la atención de salud permitiéndole decidir.

Educación sanitaria: se lleva a cabo sesiones de aprendizaje. Las acciones de charlas desarrolladas en las Instituciones de salud se brindan a los usuarios. En el área docente del cuidado integral de enfermería está reglamentado la participación de la enfermera en la programación, organización; desarrollo y

supervisión de acciones sobre educación sanitaria guiada al paciente, la familia y la comunidad.

Examen clínico del área afectada: en el proceso del examen clínico debe existir también, una interrelación acorde entre el revisor y revisado; como requisito el examinador debe poseer las habilidades siguientes:

- La comprensión debe ser recíproco.
- La asesoría será la correcta con una guía al paciente.
- Conversación racional para una comunicación eficaz.
- Poseer la facultad de cortar la conversación.
- Examinar el proceder de los gestos, signos o indicios del paciente.
- Establecer una excelente comunicación.

Problema de salud del paciente: los enfermos tienen la facultad de darse cuenta la variación de su salud en el proceso y posteriormente de ser atendidos, ellos lo usan como indicadores de calidad; lamentablemente existe variación poco perceptible en su situación de salud que los enfermos no se dan cuenta; asimismo los resultados evidentes tardan en manifestarse aun cuando son percibidos en un inicio. Frecuentemente los usuarios poseen suposiciones no muy acertadas relacionadas con la validez de los cuidados generalmente sobrevaloran su capacidad, por tal motivo es obligación del profesional de salud infundir una condición justa a las expectativas del paciente.

g) Calidad en la atención de salud²⁵: las definiciones genéricas de las dimensiones son:

- Elementos tangibles: Faculta que se le permite al usuario en los consultorios. Se le aclara también como oportunidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

- Fiabilidad: Es todo aquello que se puede percibir a través de nuestros sentidos en los servicios de salud tales como instalaciones, equipos, materiales, insumos, personal.

- Capacidad de respuesta: Viene hacer el conocimiento, habilidades necesarias para realizar la práctica de atención en salud, es decir, para solucionar los problemas de salud en el desempeño de su servicio del personal.

- Seguridad: Es un comportamiento humano ajustado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres.

- Empatía: Honestidad, dignidad y confianza de una Institución de salud en lo que expresa y lo que realiza.

h) Satisfacción: describe la tolerancia del paciente de recibir los cuidados del trabajador de salud teniendo en cuenta la circunstancia en las cual oferta el servicio²⁵.

i) Satisfacción de los usuarios: badado en el grado del humor o tono sentimental del cliente que tiene como consecuencia de confrontar el desempeño observado de la asistencia de salud con sus perspectivas²⁴.

Satisfacer al beneficiario es una señal que nos autoriza valorar las participaciones en las organizaciones que prestan servicios de tipo sanitario y cómo estas garantizan la cualidad de cuidado observado en los aspectos de organización, desarrollo de la atención y éxito alcanzado. Así también el grado de cumplimiento observado por el paciente y/o familiares es juzgado como una respuesta de rasgos actitudinales que el usuario atribuye producto de su experiencia relacionada con la atención recibid.

El interés del cliente se considera parte de los factores evaluados en los servicios y calidad de atención de salud, mayor preferencia tiene en salud pública por lo cual se le considera como el instrumento de evaluación de valor creciente de los servicios sanitarios; a pesar de los debates referidos a su conceptualización y el proceso de asignar valores a los eventos de la realidad, también existe acuerdo por la importancia del planteamiento que presenta el cliente sobre la prestación de asistencia sanitaria brindada como un factor indispensable para mejorar la institución y la provisión básica de salud²⁴.

La valoración del cliente se considerada sobresaliente en estos cuatro sectores: confrontar sistemas sanitarios, evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, establecer los componentes de la prestación sanitaria que precisan cambiarlos con el propósito de fortalecer la satisfacción para contribuir con las instituciones sanitarias en identificar usuarios que califican como baja aceptación de los servicios. Relacionada también con el comportamiento del cliente atribuido a los resultados en términos de salud individual²⁴.

Las estrategias implementadas han sido normadas por el Ministerio de Salud, donde se le da pautas para la intervención del trabajador de salud, a pesar de ello no se ha obtenido buenos logros y el problema sigue presente. La aprobación y perseverancia con los abastecedores de salud originan un buen grado de satisfacción²⁴.

Para que el paciente aumente su grado de satisfacción por la calidad de la atención es necesario la participación del profesional para dar solución al problema lo más pronto posible²⁴.

j) Importancia: la satisfacción del usuario es necesario porque nos permite saber la probabilidad de que este y sus acompañantes obtengan una buena experiencia de la calidad del servicio transmitirlo a los demás para de esta manera se conviertan en clientes habituales en las Instituciones de salud²⁴.

k) Elementos de la satisfacción: Indispensable conocer la atención y el resultado del estado de salud del usuario; así como el trato durante el desarrollo de cuidado por el equipo de sanitario, con el objetivo de tener una idea de la forma que los pacientes evalúan la calidad de atención. Así obtendremos las herramientas para desarrollar protocolos que permitan medir la gestión de servicio de salud²⁵. Los elementos son:

- Disponibilidad. Posibilidad de que la atención de salud esté disponible cada vez que los usuarios lo requieran.

- Accesibilidad. Oportunidad que goza el paciente para hacer uso los servicios sanitarios cuando se lo solicite.

- Cortesía. Acto de amabilidad, atención o buena educación que se demuestra hacia otra persona con el propósito de crear relaciones armónicas con los que nos rodean.

- Agilidad. Habilidad que posee el proveedor de atención de salud para cumplir con lo solicitado por los usuarios.

- Confianza. Nivel de los sistemas de salud evidencian tener la destreza para facilitar la atención ofrecida, de una manera concisa y verídica, siendo percibido de esta manera por el cliente

- Competencia. Son el cognitivo, destrezas y proceder del personal de los profesionales de salud para brindar los cuidados al paciente; a mayor competencia mayor será la percepción de los servicios que recibe.

- Comunicación. Los establecimientos de prestaciones sanitarias intercambian información con sus clientes por medio del uso de párrafos concisos, cortos y claros. Una deficiencia en la acción de comunicar a los dolientes trae como consecuencia el retraso de su recuperación. Una comunicación fluida y efectiva aumenta el conocimiento de los pacientes y es consciente de lo que debe esperar, el dialogo del cliente y el personal de salud es posible que aumente el agrado por la calidad de cuidados que recibe.

I) Nivel de atención: asociación de asentamiento de salud con nivelación de complejidad necesaria para resolver con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferente magnitud y severidad²⁶.

PRIMER NIVEL: Se atiende el 70 – 80% de la población jurisdiccional con problemas de salud menos riesgoso, así mismo se incentiva la promoción y prevención de salud.

1. CATEGORIA I-1: Puesto de Salud²⁶.

Atención ambulatoria intramural y extramural.

- Equipo médico:

- Técnico de enfermería.
- Licenciado de enfermería.
- Licenciado en obstetricia.
- Funciones:

Promoción de la salud: crean y protegen los entornos saludables, fomentando los estilos de vida saludable junto con la ciudadanía activa, equipo médico y autoridades locales.

Prevención de riesgos y daños: vigilan y notifican epideologicamente enfermedades transmisibles cuidando a la población con medidas preventivas a través de sesiones educativas y controlan aquellas enfermedades inmunoprevenibles, vigilancia nutricional y complicaciones obstétricas.

Recuperación de la salud: uso básico del protocolo y referencia de problemas más cotidianos de la población.

En lo gerencial: identifican, analizan y priorizan carencia sanitaria en el pueblo.

2. CATEGORIA I-2: Puesto de Salud con Medico²⁶.

Atención sanitaria integral ambulatoria.

- Equipo médico:
 - Médico cirujano.
 - Técnico de enfermería.
 - Licenciado de enfermería.
 - Licensed en obstetricia.
- Funciones:

Promoción de la salud: creación de proyectos para complacer las necesidades y perspectivas del pueblo.

Prevención de riesgos y daños: efectúa y notifica las acciones de control epidemiológico, vigila y monitorea complicaciones obstétricas, mortalidad materna y perinatal, prevención de disfunciones familiares y violencia social.

Recuperación de la salud: atención de emergencia, manejo y referencia de estos sea el nivel de complejidad correspondiente.

Rehabilitación de la salud: identifica la población con discapacidad y continua con procedimientos de rehabilitación.

En lo general: a cargo del responsable del establecimiento de salud, consolidación determina y notifica los temas de salud.

3. CATEGORIA I-3: Centro de Salud sin internamiento²⁶.

Es parte de microrred de salud y es el centro de referencia del puesto de salud con médico.

- Equipo médico:
 - Médico cirujano.
 - Odontólogo.
 - Técnico de enfermería.
 - Licenciado de enfermería.
 - Licenciado en obstetricia.
- Funciones: las misma de las anteriores.

- Unidades productoras de servicios:
 - Salud comunitaria y Ambiental.
 - Consulta externa.
 - Farmacia.
 - Laboratorio químico.
 - Atención de parto: atención inmediata del recién nacido.

4. CATEGORIA I-4: Centro de Salud con internamiento²⁶.

Cuidado ambulatorio, internación con breve estadía principalmente dirigido al área Materno-Perinatal e infantil.

- Equipo médico:
 - Médico cirujano: (especialidad gineco-obstetra y pediatría).
 - Odontólogo.
 - Químico farmacéutico.
 - Técnico de enfermería.
 - Licenciado de enfermería.
 - Licenciado en obstetricia.
 - Técnico de laboratorio.
 - Técnico de farmacia.
 - Técnico de estadística.
 - Técnico administrativo.
- Funciones: las misma de las anteriores.
- Unidades productoras de servicio:
 - Salud comunitaria y Ambiental.
 - Consulta externa.
 - Farmacia.
 - Laboratorio.
 - Atención de parto.
 - Sala de intervención quirúrgica.
 - Internamiento.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II, Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio se justifica en la medida que busca crear reflexión en el equipo médico del Centro de Salud La Vitoria, Sector

II; sobre la calidad de atención que se les brindan a los beneficiarios; frente a las manifestaciones de situaciones no satisfechas que puedan surgir, cuando los usuarios externos son atendidos en los diferentes servicios de atención, que brinda mencionado Centro de Salud.

Desde la óptica social, pretende que el producto que se obtengan en la actual exploración beneficia tanto al equipo médico que brinda el servicio, como al usuario externo que lo recibe; en el sentido que fortalecerá las relaciones equipo médico-paciente; en cuanto a confiabilidad, credibilidad, respeto y empatía; con el fin de mejorar la satisfacción plena de los usuarios.

Metodológicamente el estudio se justifica, dado que, al aplicar la Guía Técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos, mediante la encuesta SERVQUAL, aprobada por Resolución Ministerial N.º 527-2011/MINSA, se busca ratificar la eficiencia de esta técnica, la cual generó conocimiento válido y confiable, para ser usado en otros establecimientos sanitarios.

Desde la perspectiva práctica, se justifica en la medida que resolverá los problemas de insatisfacción que experimenten los usuarios externos, en torno al servicio que reciben; mediante la creación de estrategias pertinentes por parte del equipo médico y administrativos, que permitan mejorar en nivel de satisfacción de sus pacientes.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar el nivel satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II, Chiclayo.

1.6.2. Objetivos Específicos

Describir las características sociodemográficas del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.

Identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II, y según dimensiones.

Analizar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo según dimensiones y por área en consulta externa en Centro de Salud La Victoria-Sector II.

Establecer cuáles son los aspectos de insatisfacción de los usuarios externos, a tomar en cuenta en la matriz de mejora.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo debido a que cada fase antecede a la siguiente por lo tanto no permite saltar las fases; el tipo de investigación es descriptivo debido a lo que se pretendió fue “registrar y verificar” lo que se observó.

Fue un estudio transversal de tipo observacional porque se analizó los datos de las variables obtenidas en un determinado tiempo de la población en estudio constituida por los usuarios externos, los datos recopilados provienen de los usuarios externos que son similares en todas las variables, excepto en la variable nivel de satisfacción y fiabilidad del paciente externo ambas variables permanecieron constantes en todo el estudio transversal.

El diseño realizado fue no experimental y corresponde al diseño descriptivo simple, se debe a la ejecución sin manipular las variables y se observó los acontecimientos tal cual se dieron en su entorno natural, posteriormente fueron analizados, y cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: representa la muestra, y

O: representa la información relevante.

2.2. Población y muestra.

La población del estudio estará constituida por los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Victoria, Sector II.

Tabla 2. Pacientes atendidos en el Centro de Salud La Victoria, Sector II.

MESES	N°
Octubre	893
Noviembre	1484
Diciembre	1529
Total	3906

Fuente: Registro estadístico del Centro de Salud La Victoria, Sector II.

La muestra de la investigación fue conformada por 94 pacientes atendidos en el Centro de Salud. La Victoria, Sector II.

Criterios de inclusión:

Ambos sexos mayores de 18 años.

Acompañante del paciente.

Con voluntad de participar en la encuesta.

Criterios de exclusión:

Menores de 18 años y los que presenten discapacidad para opinar.

Los que no deseen tomar parte del estudio.

Usuarios o acompañantes que sufran de trastornos mentales.

Muestra

Se determinó la muestra con los usuarios de consulta externa, mediante la fórmula de cálculo de porcentajes en una investigación descriptiva, el error estándar aceptado fue del 10 % (0.1) para los establecimientos de salud de categoría I; 5 % (0.05) en los establecimientos con categorías II y III el nivel de confianza de 95 % asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, al no conocer el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

A la muestra total estimada se sumó el 20 % por las posibles pérdidas o errores en los registros de los datos en las encuestas.

Se consideró el total de usuarios en un determinado periodo para asumir la muestra. El periodo mínimo de 2 meses fue considerado.

Formula que determina el tamaño de muestra (n).

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

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (3906)}{(0.01) (3905) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = 93,75$$

		I
n	Tamaño de muestra	
p	Promoción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos.	0,5
q	Promoción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p).	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.01 según categoría del establecimiento.	0,1
Z	Valor de Z para el intervalo de confianza 95% el valor de Z es igual a 1.96.	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.	
n		

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable 1: Nivel de satisfacción de los usuarios externos.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS	FIABILIDAD	Atención inmediata Atención x gravedad Atención x médico Comunicación médica Medicinas en farmacia	ENCUESTA SERVQUAL
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Caja admisión rápido Laboratorio rápido Imágenes rápido Farmacia EMG. rápida	
	SEGURIDAD	Tiempo necesario Respeto a privacidad Evaluación completa	
	EMPATÍA	Solución de dificultades Resultado de atención Procedimientos realizados Tratamiento y efectos	
	ASPECTOS TANGIBLES	Señalización adecuada Personal de informes Materiales y equipos Ambientes limpios, acogedores.	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que para validar datos fue: Encuesta SERVQUAL, nacional que aprueba la Resolución Ministerial N.º 527-2011 (Anexo 2).

El instrumento SERVQUAL se utilizó para conocer el grado de satisfacción relacionado a la calidad del servicio realizado al usuario. Es un Instrumento propuesto por A. Parasuraman y sus colaboradores para comparar las expectativas generales de los (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y su impresión con al servicio que presta una organización para la construcción de una medida de la calidad del servicio.

Estructura de la encuesta de evaluación: se llevó a cabo en los establecimientos de hospitalización, emergencia y consulta externa, teniendo en consideración la categoría, la encuesta fue de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de la calidad:

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

Validez: esta investigación no fue sometida a la evaluación de validación de variables mediante el juicio de expertos por contar con una validación exclusiva dada según la Resolución Ministerial N° 527-2011.

Confiabilidad: se midió mediante un instrumento en una escala del 1 al 7, la cual midió las percepciones que tuvieron los usuarios externos con la atención del personal de salud según las dimensiones establecidas en modelo SERVQUAL, según la Resolución Ministerial N° 527-2011.

2.5.Procedimientos de análisis de datos.

La selección de la indagación se realizó con el permiso correspondiente con la jefatura del Centro de Salud indicándole que será a través de una encuesta llamada SERVQUAL la cual tiene 3 partes: datos personales, expectativas y percepciones; la cual se aplicara a usuarios externos una vez atendidos. Por consiguiente, se organizará los datos obtenidos en una hoja de cálculo de acuerdo (EXCEL) a la herramienta informativa.

Análisis e interpretación de resultados

Los datos de la apreciación de la calidad se expresan en porcentajes; observándose lo siguiente:

- Aspectos Tangibles.
- Empatía.
- Seguridad.
- Fiabilidad.
- Capacidad de Respuesta.

En la evaluación de los datos se consideró; cliente satisfecho al valor positivo (+), que se obtuvieron de la resta de la percepción (P) y las expectativas (E), y como cliente insatisfecho al valor negativo (-) resolviendo la siguiente formula $P - E$. Para el entendimiento de los resultados realizados por la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según la categoría y/o servicio del establecimiento de salud se siguieron los pasos siguientes:

1. Se elaboró y se presentó la tabla general que incluyeron los resultados de P-E para las 22 interrogantes, se consideró el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Se Estableció el nivel de satisfacción total como un indicador teniendo en consideración el servicio y categoría. El estándar que se espera será mayor al 60 %, sujeto a variación según medición basal.

3. Favorecer a las interrogantes mediante colores teniendo en cuenta el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor respetando los siguientes valores, para la matriz de mejora.

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

4. Se incluyó interrogantes del porcentaje de insatisfacción en el color considerándose como oportunidades prioritarias de mejora para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Presentación de resultados

Catalogando los usuarios que están satisfechos e insatisfechos mediante la fórmula; P - E las consecuencias se demuestran a nivel general de satisfacción e insatisfacción, mediante los criterios o dimensiones y por cada pregunta.

Informe final

Será elaborado por la investigadora, teniendo en cuenta que los resultados se expresen en porcentaje para cada uno de los criterios de evaluación de la calidad, adicionando las medidas correctivas propuestas por el personal del servicio sanitario de apoyo.

2.6. Criterios éticos

Los principios éticos básicos son aquel punto de vista general que se usan de apoyo para disculpar las reglas éticos y evaluaciones personales del accionar humano. La investigación o experimentación realizada en seres humanos tiene como normas éticas básicas el respeto por las personas, justicia y beneficencia²⁸.

1. Respeto por las personas: persona admirada como ser único capaz de dar protección a un individuo que no tiene autonomía. Por lo tanto, el individuo debe decidir su participación o no en una investigación; así como de dar información cuando está implicado en el estudio.

2. Beneficencia: no origina perjuicio a un participante dentro de la investigación, no arriesgando a una afección, se busca provecho para el estudio de forma correcta minorando los perjuicios de los participantes.

3. Justicia. Es un principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde dentro de la sociedad. Conduce conformidad con los participantes involucrados en el estudio, asimismo se escoge a los participantes con procedimientos justos y conclusiones de la selección.

III.RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. Características socio-demográficas de los usuarios externos.

Tabla 3 Condición del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

CONDICIÓN	N	%
USUARIO	79	84,04
ACOMPAÑANTE	15	15,96
TOTAL	94	100,00

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

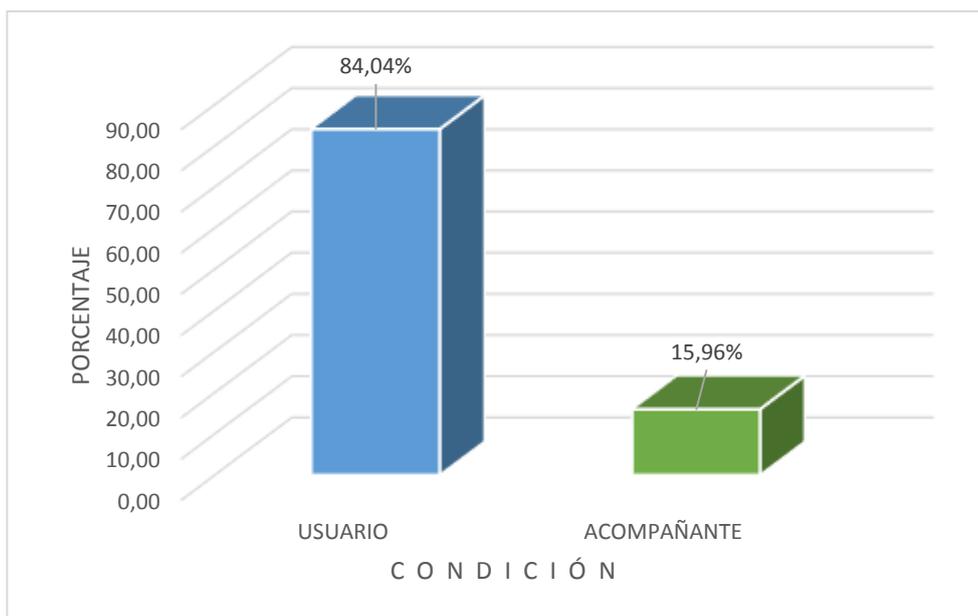


Figura 1: Condición del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

En la tabla 2 y figura 1, se observa que, en cuanto a la condición de las personas muestreadas, el 84,04% (79) son usuarios, y el 15,96% (15) fueron acompañantes. Lo que nos indica que la mayoría de las personas encuestas son las que fueron atendidas en el Centro de Salud La Victoria -Sector II.

Tabla 4 Sexo del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

SEXO	N	%
MASCULINO	16	17,02
FEMENINO	78	82,98
TOTAL	94	100,00

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

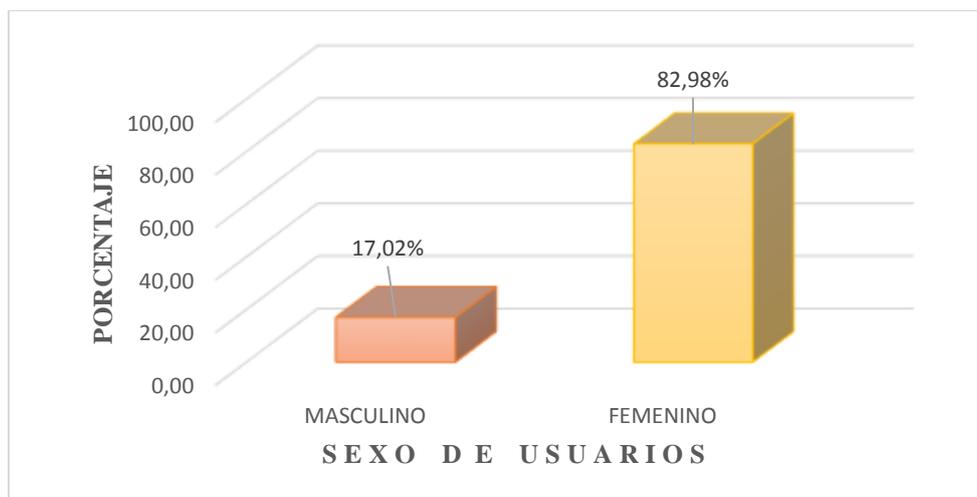


Figura 2: Sexo del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II

En la tabla 3 y figura 2, se muestra que, en cuanto al sexo de los usuarios externos, el 82,98% (78) son el sexo femenino, y el 17,02% (16) son del sexo masculino. De este resultado se deduce que la mayoría de la muestra de estudio fueron mujeres.

Tabla 5 Nivel de estudio del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

Nivel de estudio	N	%
ANALFABETO	4	4,26
PRIMARIA	2	2,13
SECUNDARIA	31	32,98
SUPERIOR TÉCNICO	37	39,36
SUPERIOR UNIVERSITARIO	20	21,28
TOTAL	94	100,00

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

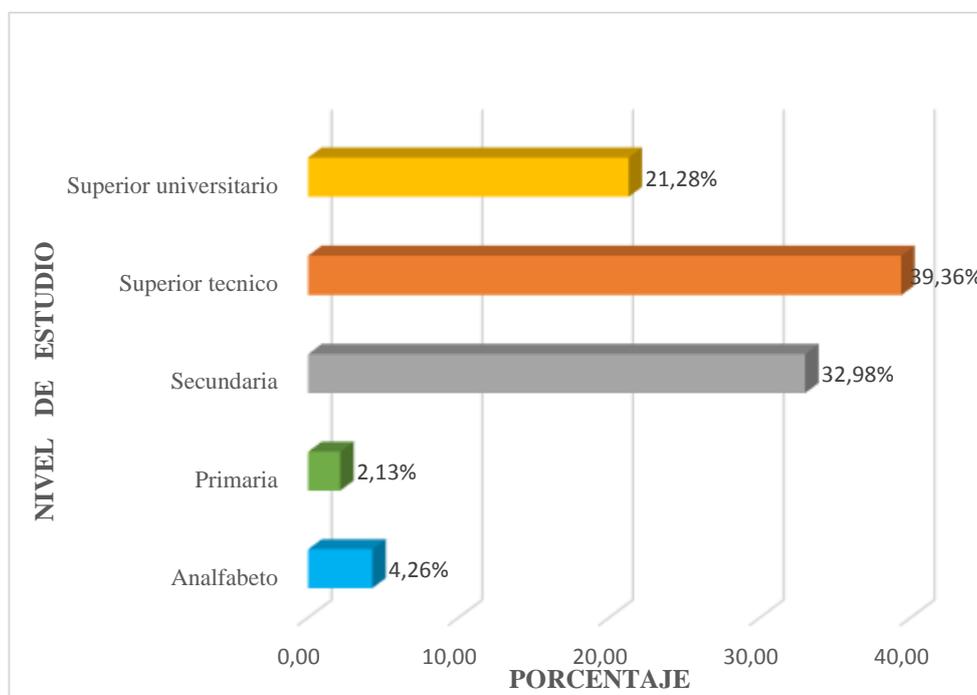


Figura 3: Nivel de estudio del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

En la tabla 4 y figura 3, se visualiza el nivel de estudio de los usuarios externos, de los cuales el 39,36% (37) tiene estudio superior técnico; el 32,98% (31) cursa la secundaria; el 21,28% (20) tiene superior universitario; un 4,26% (4) son analfabetos; y solo el 2,13% (3) tuvieron primaria. De lo mencionado inferimos que la mayoría de los usuarios externos tienen superior técnico y secundaria.

Tabla 6 Tipo de seguro del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

Tipo de Seguro	N	%
SIS	89	94,68
SOAT	1	1,06
NINGUNO	4	4,26
Total	94	100,00

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

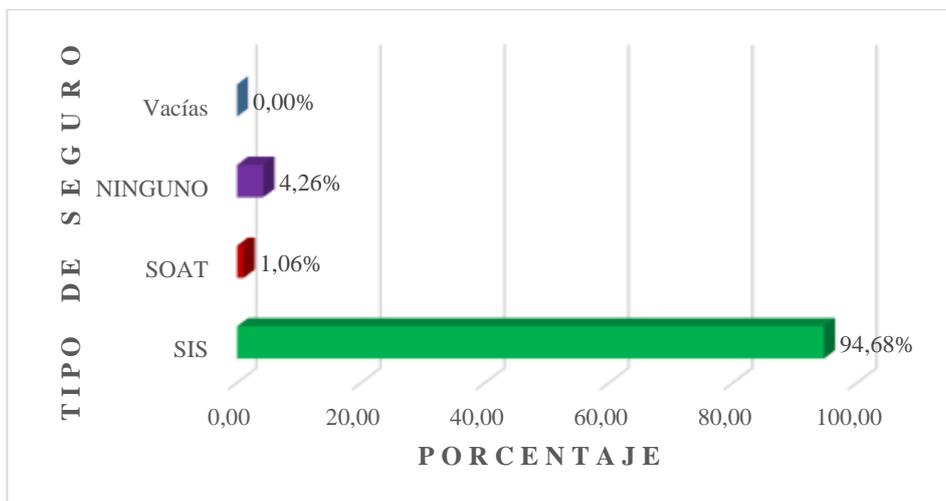


Figura 4: Tipo de seguro del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

En la presente tabla 5 y figura 4, en referencia al tipo de seguro del paciente se observa que el 94,68% (89) de la muestra de estudio tiene seguro SIS, el 1,06% (1) tienen seguro de SOAT y 4,26% (4) no cuentan con ningún tipo de seguro. Lo que significa que la mayoría de los usuarios externos son pacientes pertenecen al SIS.

Tabla 7 Tipo de paciente del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

TIPO DE PACIENTE	N	%
NUEVO	11	11,70
CONTINUADOR	83	88,30
TOTAL	94	100,00

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

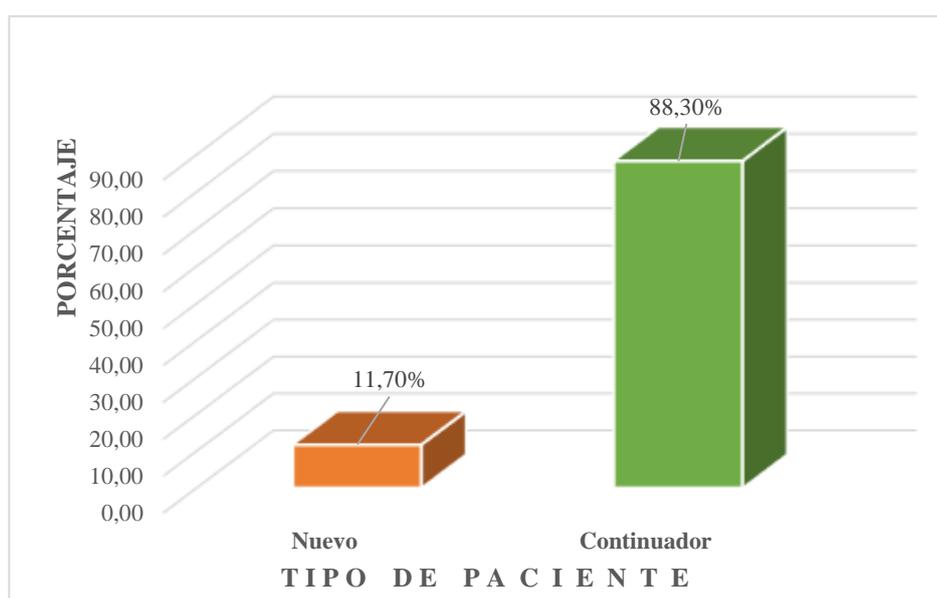


Figura 5: Tipo de paciente del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

En la tabla 6 y figura 5, se observa que, de acuerdo con el tipo de paciente, se halló que el 88,30% (83) de los usuarios externos son continuadores en mencionado centro de salud, y el 11,70% (11) de ellos, nos nuevos. De lo mencionado se deduce que la mayoría de los usuarios externos, son pacientes que tienen tiempo que reciben atención en este centro de salud.

Tabla 8 Frecuencia de atenciones de los usuarios externos según área de servicio en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.

ÁREA DE SERVICIO	N	%
MEDICINA	38	40,42
ENFERMERÍA	31	32,98
OBSTETRICIA	16	17,02
ODONTOLOGÍA	5	5,32
PSICOLOGÍA	4	4,26
TOTAL	94	100,0

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

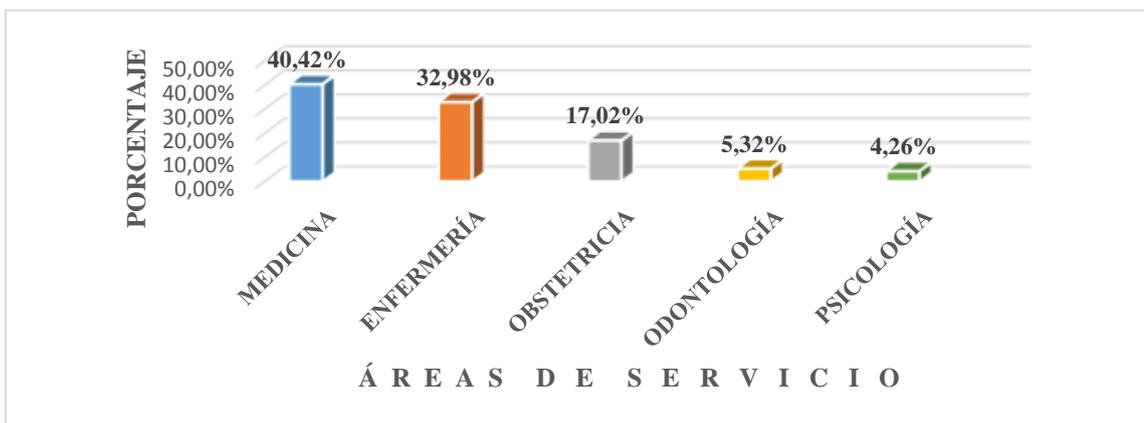


Figura 6: Frecuencia de atenciones según área de servicio en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.

En la tabla 7 y figura 6, se observa la frecuencia de atención que los usuarios externos que conformaron la muestra de estudio, según área de servicio; en la cual el 40,42% (38) de los usuarios, fueron atendidos en medicina, el 32,98% (31) de ellos, en enfermería, el 17,02% (16) de los usuarios externos, recibieron atención en obstetricia, un 5,32% (5) en odontología y el 4,26% (4) en psicología. Resultado que es de esperarse, por ser las dos primeras, las áreas de mayor demanda por los usuarios externos en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.

3.1.2. Resultado del objetivo general: Determinar el nivel satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II, Chiclayo.

Tabla 9 Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II

DIMENSIONES	SATISFECHO (+)	INSATISFECHOS (-)
FIABILIDAD	46,8%	53,2%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	39,4%	60,6%
SEGURIDAD	42,3%	57,7%
EMPATÍA	37,9%	62,1%
ASPECTOS TANGIBLES	42,0%	58,0%
TOTAL DIMENSIONES	41,7%	58,3%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

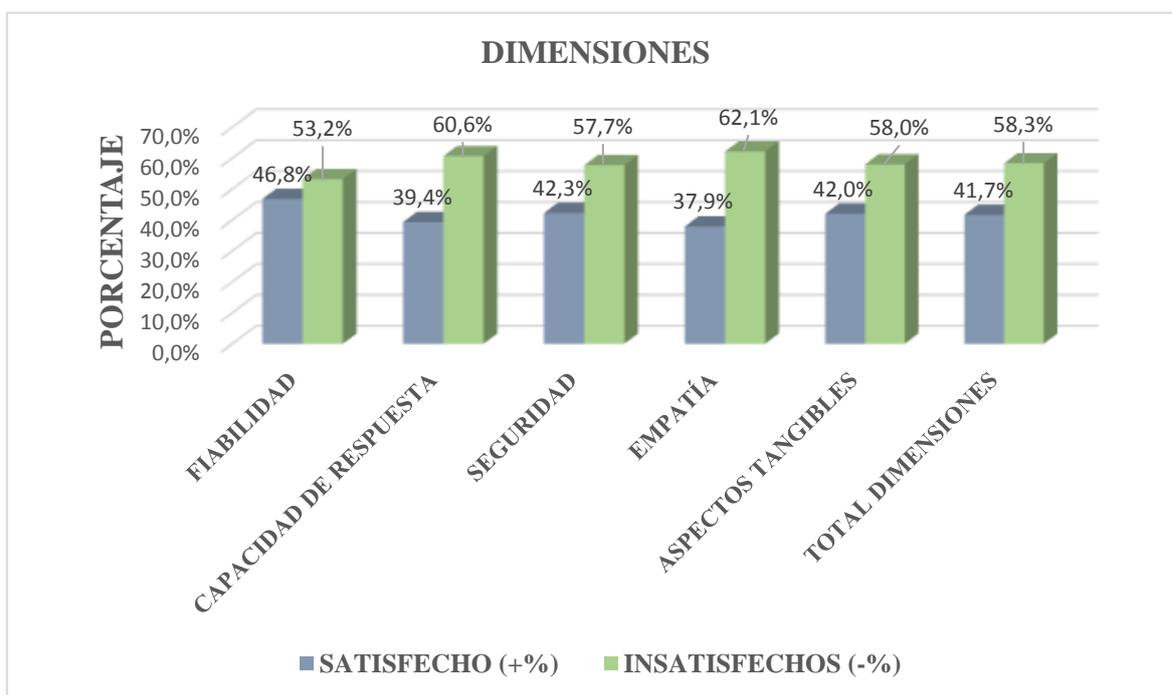


Figura 7: Nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria – Sector II.

En la tabla 8 y figura 7, se muestra el nivel de satisfacción del usuario externo en la cual, el 41,7% de los mencionados, estuvieron satisfechos con la atención recibida por el equipo médico en el Centro de Salud La Victoria-Sector II; a diferencia del 58,3% de ellos, que estuvieron insatisfechos por la atención recibida. De este resultado se infiere que la mayoría de los usuarios externos que constituyeron la muestra de estudio ubica la atención del equipo médico en general en el nivel En proceso.

Así mismo, se puede visualizar que la dimensión que tiene mayor porcentaje de insatisfacción, son en empatía (62,1%) y capacidad de respuesta (60,6%), ubicándose en el nivel Por mejorar; sin embargo, el resto de las dimensiones se hallaron en el rango En proceso.

3.1.3. Resultados del objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II, según dimensiones.

Tabla 10 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Fiabilidad.

PREGUNTAS	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N	%	N	%
P1: Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	57	60,6%	37	39,4%
P2: Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	46	48,9%	48	51,1%
P3: Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	42	44,7%	52	55,3%
P4: Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	37	39,4%	57	60,6%
P5: Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.	38	40,4%	56	59,6%
TOTAL FIABILIDAD	220	46,8%	250	53,2%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

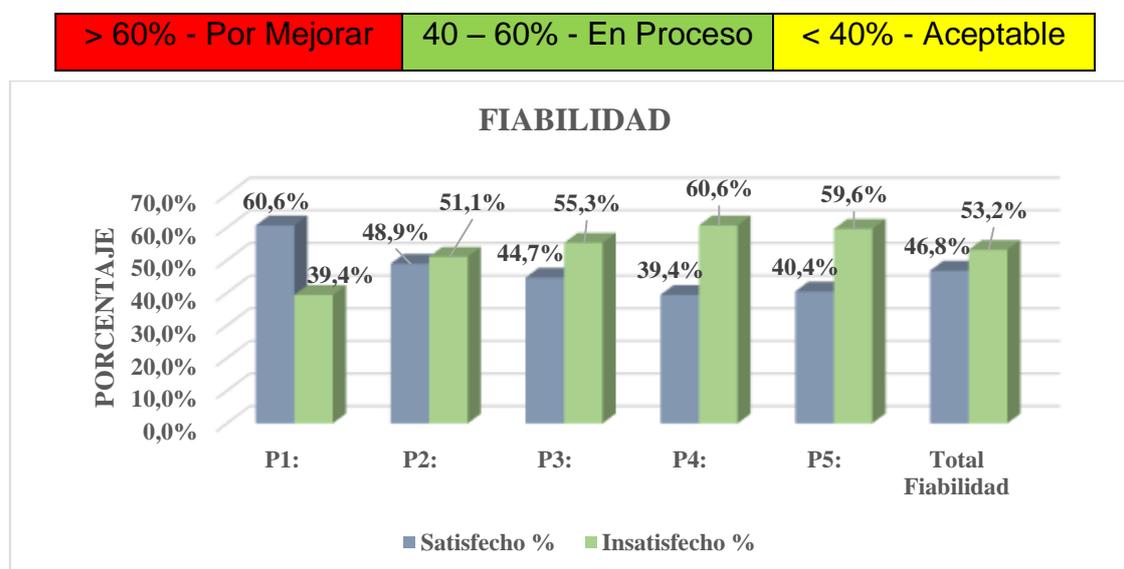


Figura 8: Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Fiabilidad.

En la tabla 9 y figura 8, se observa que en la dimensión fiabilidad, el 53,2% de los usuarios externos, se hallaron insatisfechos al percibir el incumplimiento por el servicio ofrecido de parte del equipo médico; y el 46,8% de los mencionados, se sintieron satisfechos de la atención médica recibida en mencionado centro de salud. No obstante en ambos casos se encuentran en el nivel En proceso. Por otro lado se evidencia que en el ítem P4, más de la mitad de los usuarios externos (60,6%) estuvieron insatisfechos, al no encontrar los mecanismos para atender sus quejas o reclamos por la calidad del servicio recibido, ubicándose en nivel Por mejorar; sin embargo en el ítem P1, un igual porcentaje (60,6%) al anterior de los usuarios externos, se encontraron satisfechos al no sentir que exista preferencia al momento de ser atendido.

Tabla 11 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Capacidad de respuesta.

PREGUNTAS	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N	%	N	%
P6: Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.	38	40,4%	56	59,6%
P7: Que la atención en el área de admisión sea rápida.	34	36,2%	60	63,8%
P8: Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.	40	42,6%	54	57,4%
P9: Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	36	38,3%	58	61,7%
TOTAL DE CAPADIDAD DE RESPUESTA	148	39,4%	228	60.6%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

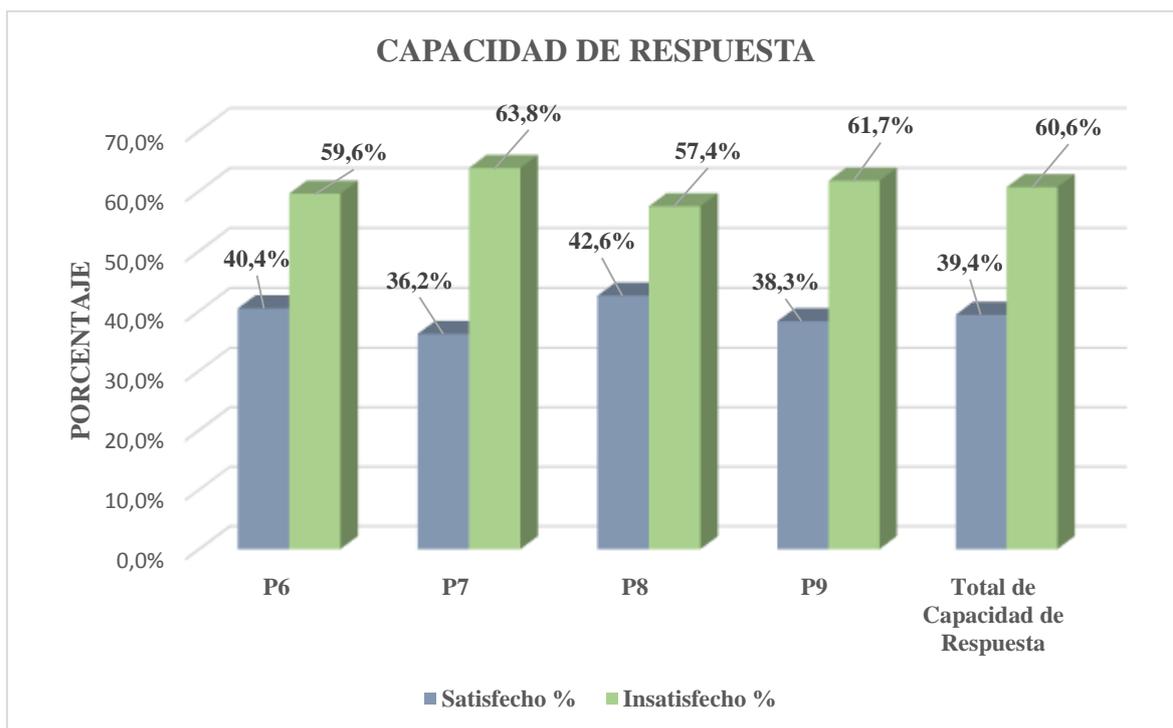


Figura 9: Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión capacidad de respuesta.

En la tabla 10 y figura 9, en la dimensión capacidad de respuesta, se visualiza que el 60,6% de los usuarios externos, estuvieron insatisfechos al notar la carencia de disposición del personal para proveerles a los usuarios un servicio rápido y oportuno de calidad, por lo que los ubica en el nivel Por mejorar; y el 39,4% de ellos, se hallaron satisfechos de la atención recibida en dicho Centro de Salud La Victoria, Sector II. Así mismo se contempla que en el ítem P7 el 63,8% de los usuarios externos, se sintieron insatisfechos por el retardo en la atención que existe en el área de admisión en mencionado centro de salud; en un segundo lugar en el ítem P9 el 61,7% de los usuarios externos, estuvieron insatisfechos al no sentir su privacidad respetada durante su atención en el consultorio; lo que los ubica en el nivel Por mejorar. A diferencia de los ítems restantes que se encuentran en el nivel En proceso.

Tabla 12 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Seguridad.

PREGUNTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	N	%	N	%
P10: Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	45	47,9%	49	52,1%
P11: Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.	38	40,4%	56	59,6%
P12: Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.	40	42,6%	54	57,4%
P13: Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.	36	38,3%	58	61,7%
TOTAL SEGURIDAD	159	42,3%	217	57,7%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

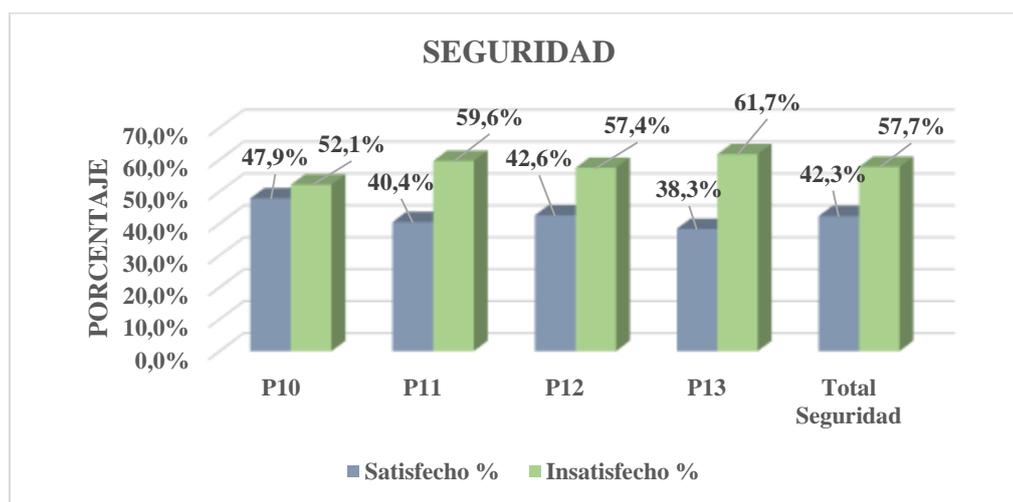


Figura 10: Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión seguridad.

En la tabla 11 y figura 10, en la dimensión seguridad se muestra que el 57,7% de los usuarios externos se hallaron insatisfechos por la atención del equipo médico recibida; sin embargo, el 42,3% de los usuarios externos, se sintieron satisfechos. Por lo tanto se deduce que más de la mitad de los usuarios externos lo ubican en nivel En proceso. Por su parte, en el ítem P13 el 61,7% de los usuarios externos estuvieron insatisfechos al no inspirarle confianza el médico o profesional que lo atenderá, lo que lo ubica en el nivel Por mejorar; mientras que los demás ítems se ubican en el nivel En proceso.

Tabla 13 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Empatía.

PREGUNTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	N	%	N	%
P14: Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	35	37,2%	59	62,8%
P15: Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	37	39,4%	57	60,6%
P16: Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	31	33,0%	63	67,0%
P17: Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.	33	35,1%	61	64,9%
P18: Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	42	44,7%	52	55,3%
TOTAL EMPATÍA	178	37,9%	292	62,1%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL



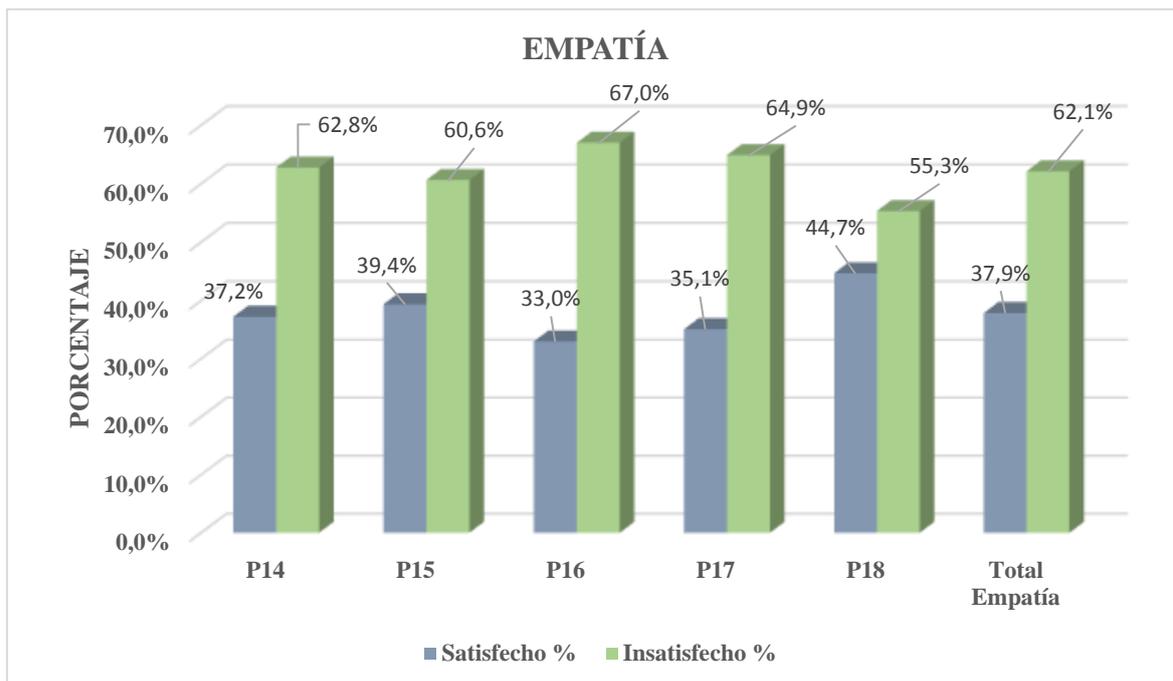


Figura 11: Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión empatía.

En la table 12 y figura 11, en la dimensión empatía se evidencia que el 62,1% de los usuarios externos, estuvieron insatisfechos al percibir escasa capacidad que el personal tiene en ponerse en su lugar para entender y atender sus demandas, lo que lo ubica en el nivel Por mejorar; a diferencia del 37,9% de ellos, quienes si estuvieron satisfechos. Por otro lado se constata que solo en el item P18 el 55,3% de los usuarios externos, se hallaron insatisfechos con la explicación que el galeno u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento a seguir por su enfermedad, por lo cual se ubican en el nivel En proceso; el resto de items de insatisfacción lo ubican en el nivel Por mejorar.

Tabla 14 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión Aspectos tangibles.

PREGUNTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	N	%	N	%
P19: Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	43	45,7%	51	54,3%
P20: Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	45	47,9%	49	52,1%
P21: Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.	31	33,0%	63	67,0%
P22: Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	39	41,5%	55	58,5%
TOTAL ASPECTOS TANGIBLES	158	42,0%	218	58,0%

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

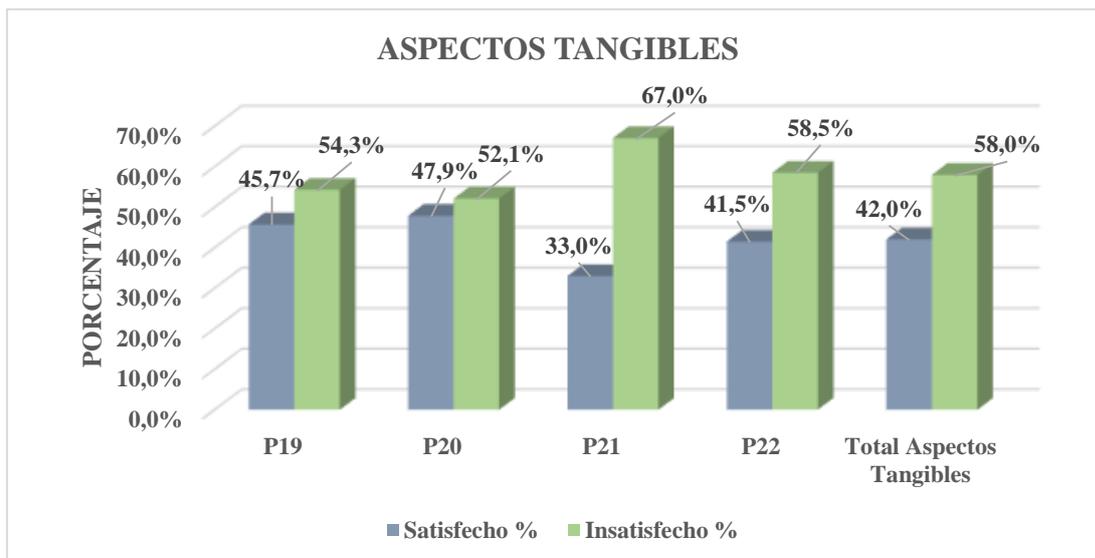


Figura 12: Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo: dimensión aspectos tangibles.

En la tabla 13 y figura 12, en la dimensión aspectos tangibles se visualiza que, el 58,0% de los usuarios externos, manifestaron su insatisfacción en relación a las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, material de comunicación, limpieza y comodidad; ubicándolo en el nivel En proceso. Sin embargo, el 42,0% de ellos, se sintieron satisfechos de los aspectos físicos que percibieron en dicho centro de salud.

Así mismo, se aprecia que en el ítem P21, más de la mitad (67,0%) de los usuarios externos, manifestaron su insatisfacción en cuanto a la limpieza de los baños que utilizan los pacientes de ambos sexos; lo que los ubica en el nivel Por mejorar. A diferencia del resto de los ítems en insatisfacción, que se hallaron en el nivel En proceso.

3.1.4. Resultados del objetivo específico 3: Analizar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo según dimensiones y por área en consulta externa en Centro de Salud La Victoria-Sector II.

Tabla 15 Nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo según dimensiones y por área de servicio del Centro de Salud La Victoria-Sector II.

Dimensiones	Medicina General		Obstetricia		Enfermería		Psicología		Odontología	
	Sat (%)	Insat (%)	Sat. (%)	Insat. (%)	Sat. (%)	Insat. (%)	Sat. (%)	Insat (%)	Sat. (%)	Insat. (%)
Fiabilidad	48,4	51,6	53,8	46,2	41,9	58,1	65,0	35,0	28,0	72,9
Capacidad de respuesta	37,5	62,5	32,8	67,2	43,5	56,5	81,2	18,8	15,0	85,0
Seguridad	38,2	61,8	48,4	51,6	40,3	59,7	50,0	50,0	50,0	50,0
Empatía	38,4	61,6	37,5	62,5	34,8	65,2	50,0	50,0	44,0	56,0
Aspectos tangibles	39,5	60,5	40,6	59,4	43,5	56,5	62,5	37,5	40,0	60,0
TOTAL	40,4	59,6	42,6	57,4	40,8	59,2	61,7	38,3	35,4	64,6

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

En la tabla 14, se observa el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo teniendo en cuenta su dimensión y el área en la cual fue atendido; en un primer lugar se visualiza que según las áreas de servicio, el 61,7% de los usuarios externos, se hallaron satisfechos por el servicio recibido en el área de Psicología; a diferencia del 64,6% de ellos, quienes estuvieron insatisfechos en el área de Odontología; en el resto de las áreas, con excepción de las antes señaladas; la insatisfacción de los usuarios externos se ubicaron en el nivel En proceso.

Así mismo podemos percibir que en las dimensiones de las áreas, en que los usuarios externos tuvieron una mayor satisfacción, fue en el área Psicología en las dimensiones: capacidad de respuesta (81,2%), fiabilidad (65,9%) y aspectos tangibles (62,5%). Y en las dimensiones de las áreas en las que los usuarios externos experimentaron su insatisfacción, fue en el área Odontología: capacidad

de respuesta (85,0%), fiabilidad (72,9%), y aspectos tangibles (60,0%); área Enfermería: empatía (65,2%); área Obstetricia: capacidad de respuesta (67,2%), y empatía (62,5%); área Medicina general: capacidad de respuesta (62,5%), seguridad (61,8%), empatía (61,6%), y aspectos tangibles (60,5%). Por lo tanto, inferimos que las dimensiones de estas áreas se ubican en el nivel Por mejorar.

3.1.5. Resultados del objetivo específico 4: Establecer cuáles son los aspectos de insatisfacción de los usuarios externos, a tomar en cuenta en la matriz de mejora.

Tabla 16 Resultado general de la Matriz de Mejora

N°	PREGUNTAS	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		N	%	N	%
16	P16	31	33,0%	63	67,0%
21	P21	31	33,0%	63	67,0%
17	P17	33	35,1%	61	64,9%
7	P7	34	36,2%	60	63,8%
14	P14	35	37,2%	59	62,8%
9	P9	36	38,3%	58	61,7%
13	P13	36	38,3%	58	61,7%
4	P4	37	39,4%	57	60,6%
15	P15	37	39,4%	57	60,6%
5	P5	38	40,4%	56	59,6%
6	P6	38	40,4%	56	59,6%

11	P11	38	40,4%	56	59,6%
22	P22	39	41,5%	55	58,5%
8	P8	40	42,6%	54	57,4%
12	P12	40	42,6%	54	57,4%
3	P3	42	44,7%	52	55,3%
18	P18	42	44,7%	52	55,3%
19	P19	43	45,7%	51	54,3%
10	P10	45	47,9%	49	52,1%
20	P20	45	47,9%	49	52,1%
2	P2	46	48,9%	48	51,1%
1	P1	57	60,6%	37	39,4%
PORCENTAJE TOTAL		41,7%		58,3%	

FUENTE: Encuestas de satisfacción SERVQUAL

> 60% - Por Mejorar	40 – 60% - En Proceso	< 40% - Aceptable
---------------------	-----------------------	-------------------

En la presente tabla 15, se resume los aspectos relevantes que el equipo médico del Centro de Salud La Victoria Sector II, tiene que mejorar o corregir, para que los usuarios externos, puedan cambiar de opinión sobre la calidad de servicio que deben recibir en mencionado centro de salud. Como producto de su descontento, los usuarios externos que constituyeron la muestra de estudio, pusieron de manifiesto su insatisfacción en referencia a: el trato respetuoso y amable por el personal de admisión (P16), el aseo de los baños para pacientes (P21), la explicación en detalle que debe brindar el médico u otro profesional sobre su salud (P17), el retardo existente en la atención al paciente en el área de admisión

(P7), el buen trato que debe existir entre médico-paciente o profesional de salud-paciente (P14), el escaso respeto a la privacidad del paciente en consultorio (P9), la falta de confianza que tiene el paciente hacia el médico o profesional tratante (P13), tener acceso a la atención de sus quejas o reclamos (P4), y por último, la amabilidad, el respeto y la paciencia en el trato que el personal de caja/farmacia debe brindarle al paciente (P15).

3.2. Discusión de resultados

El MINSA²³, en uno de sus informes, sustenta que conocer las inquietudes del usuario externo y la competencia técnica profesional, necesaria en la atención de calidad; el usuario evalúa la calidad de atención teniendo en cuenta la interacción del personal de salud, de las características y el servicio que él espera. Si la institución de salud considera al usuario por sobre todo los servicios que ofrece, cubrirá los estándares técnicos de calidad, sus necesidades teniendo en cuenta aspectos de respeto, información pertinente y equidad.

Al describir las características socio-demográficas del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II; se encontró que el 84,04% del total de las personas muestreadas eran usuarios y el 15,96% acompañantes (Tabla 2); entre las cuales, el 82,98% son mujeres y el 17,02% varones (Tabla 3); en cuanto al nivel de estudios, el 39,36% tiene superior técnico, el 32,98% cursaron la secundaria, un 21,28% tienen superior universitario, el 4,26% son analfabetos, y solo un 2,13% cursaron la primaria (Tabla 4); sin embargo, en referencia al tipo de seguro, el 94,68% tiene SIS, el 4,26% no cuenta con ningún tipo de seguro, y el 1,06% tiene SOAT (Tabla 5); a pesar de ello, el 88,30% son usuarios continuadores, y el 11,70% son usuarios nuevos (Tabla 6); la mayor demanda de los usuarios externos, que conformaron la muestra de estudio (Tabla 7), fue en las áreas de medicina (40,42%), enfermería (32,98%), obstetricia (17,02%), odontología 5,32% y psicología (4,26%).

Por su parte Ramos¹⁴, en un trabajo similar, encontró características socio-demográficas, cuyos porcentajes discrepan al hallado en el presente estudio, al reportar en referencia a la condición del encuestado, que el 56,25% son acompañantes y 43,75% usuarios; el 98,9% fueron mujeres y solo el 1,1% varones; en cuanto al nivel de estudios, el 39,6% cursó la secundaria, el 36,5% la primaria, el 13,5% superior técnica, un 6,2% es analfabeto, y el 4,2% superior universitaria; por otro lado, respecto al tipo de seguro, el 90,6% tienen SIS, el 5,2% no tiene seguro, y el 4,2% cuenta con otro tipo de seguro; así mismo, sobre el tipo de paciente, el 97,9% es continuador, y el 2,1% es paciente nuevo; correlación al empleador que realizó la observación, el 33,3% son enfermeras, el 32,3% médicos, el 26,0% obstetras, y el 8,3% odontólogos.

Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria, Sector II, mediante la aplicación de la Encuesta SERVQUAL (Tabla 8); se encontró que el 41,7% de los usuarios estuvieron satisfechos de los servicios recibidos, a diferencia del 58,3% manifestaron su insatisfacción; por su parte, al analizar sus dimensiones se evidenció que los mayores porcentajes de insatisfacción fue en empatía (62,1%) y capacidad de respuesta (60,6%) ubicándose en el nivel Por mejorar; sin embargo, en el resto de las dimensiones se hallaron en el nivel En proceso. Cabe señalar que, no obstante que más de la mitad del total de los usuarios externos estuvieron insatisfechos, los ubica en el nivel En proceso.

Resultados globales mayores de satisfacción al presente estudio, fueron obtenidos por Hernández, Rojas, Pardo y Bendezú⁴, en el cual el 74,3% de los usuarios, manifestaron su satisfacción por el servicio recibido; por Torres-González y León-Manco¹¹, quienes reportan que el 70% de los pacientes se hallaron muy satisfechos, y por Ramos¹⁴, en el que el 72,2% de los enfermos estuvieron satisfechos. Por el contrario, Arbeláez y Mendoza⁹ encontraron que la insatisfacción del 89% de los usuarios externos, fue de un nivel moderado; por Sihuín-Tapia, Gómez-Quispe, Ibáñez-Quispe¹², en el que el 75% del promedio general fue insatisfecho; y por Velásquez¹⁶ quien obtuvo un porcentaje global del 70,8%.

Con respecto a los niveles de satisfacción o insatisfacción, Herzberg¹⁸ en su «Teoría de los dos factores», sustenta que: La satisfacción es principalmente el resultado de los factores de motivación; y estos factores aumentan la satisfacción del individuo, teniendo poco efecto sobre la insatisfacción. Y que la insatisfacción es el principal resultado de los factores de higiene (llámense a los factores económicos, condiciones laborales, seguridad, factores sociales y categorías); y si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Esta teoría es respaldada por Manso²⁰, quien reafirma, que las personas son influenciadas por los factores de Motivación (satisfacción) y los factores de higiene (insatisfacción). Sin embargo, existen otros factores como el estrés, que

se ve influenciada por la rutina laboral, estados de ánimo, que ejercen su influencia negativa sobre el equipo médico.

Al identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II, según dimensiones; se encontró en la dimensión Fiabilidad (Tabla 9), que el 53,2% de los usuarios externos, estuvieron insatisfechos debido al incumplimiento del servicio ofrecido por el equipo médico; a diferencia del 46,8% de los usuarios, quienes si se hallaron satisfechos del servicio recibido; por lo tanto, esa insatisfacción los ubica en el nivel En proceso. Así mismo se observa, que en el ítem P4, existe un 60,6% de los usuarios externos, que expresaron su insatisfacción, al no encontrar los mecanismos pertinentes para viabilizar sus quejas o reclamos por la calidad del servicio recibido, resultado que los ubica en el nivel Por mejorar; por el contrario, en el ítem P1, el 60,6% de los usuarios externos se mostraron satisfechos, como producto de no encontrar preferencias por otros al momento de ser atendido.

Mayores resultados de insatisfacción en esta dimensión de Fiabilidad fueron obtenidos en sus respectivos estudios por Sinhuin-Tapia, Gómez-Quispe, e Ibáñez-Quispe¹² (75,66%), Vásquez¹⁶ (70,6%), Costa¹ (67,30%) y por Ramos¹⁴ (64,2%); lo que los ubica en el nivel Por mejorar.

Al respecto Díaz²⁵, menciona que la Fiabilidad, es todo aquello que se puede percibir a través de nuestros sentidos en los servicios de salud tales como instalaciones, equipos, materiales, insumos, personal.

En base a lo observado y los comentarios recibidos por los usuarios, esporádicamente se dan las preferencias de atención, cuanto el paciente tiene lasos familiares con algún integrante del equipo médico; en cuanto al cumplimiento del horario establecido, si bien todos los trabajadores ingresan al centro de salud en la hora establecida, muchos de ellos en especial los médicos, enfermeras y técnicas de enfermería, acuden a los consultorios después de la hora de atención establecida, ante la impaciencia de los usuarios en especial de los adultos mayores; quienes muestran un gran descontento, cuando al reclamar su medicina en farmacia luego de formar su cola, no hay en stock el medicamento principal, para lo cual tiene que llamar periódicamente después de medio mes o más a preguntar por él; por lo tanto está obligado a comprarlo

particularmente, y lo más insólito es que cuando farmacia del policlínico le devuelve el medicamento faltante, es a partir de este momento en que el personal de farmacia, cuenta los días, en el que el usuario (de manera especial el adulto mayor que pertenece algún programa), deberá recibir su nueva dosis; no existiendo los mecanismos pertinentes que puedan atender sus quejas o reclamos en forma inmediata.

En relación a la dimensión Capacidad de respuesta (Tabla 10), el 60,6% de los beneficiarios, expresaron su insatisfacción al percibir la carencia de disposición del personal para brindarles un servicio rápido y oportuno de calidad, y los ubica en el nivel Por mejorar; por el contrario, el 39,4% de los usuarios externos, estuvieron satisfechos por el servicio recibido en mencionado Centro de Salud. Por otro lado, se observa que en el ítem P7 el 63,8% de los usuarios externos, manifestaron su insatisfacción por el retardo en la atención en el área de admisión; así como en el ítem P9 en el que el 61,7% de los usuarios externos, estuvieron disgustados por la falta de respecto de su privacidad durante su atención en consultorio; situación que ubica a estos ítems en el nivel Por mejorar; sin embargo, el resto de los ítems de insatisfacción se hallaron en el nivel En proceso.

Mayores resultados de insatisfacción al presente estudio en esta dimensión fueron hallados por Sihuin-Tapa, Gómez-Quispe, e Ibañez-Quispe¹² (88,14%), por Costa¹ (83,73%), y por Vásquez¹⁶ (79,3%); en cambio, un porcentaje ligeramente menor fue obtenido por Ramos¹⁴ (57,81%).

La teoría menciona que la Capacidad de respuesta, viene hacer el conocimiento, habilidades necesarias para realizar la práctica de atención en salud, es decir, para solucionar los problemas de salud en el desempeño de su servicio del personal²⁵.

De acuerdo, a la opinión de los usuarios, una de las áreas de mayor demora en la atención es administración, en donde la tardanza está en función del tipo de centro hospitalario y los días de mayor afluencia de pacientes, en donde se forman grandes colas y hay que presentar la documentación pertinente; a ello se suma el descontento del usuario, quien ve violada su privacidad en consultorio, por el reingreso intempestivo del técnico del servicio u otro profesional (visitador

médico) o colega del galeno de dicho centro de salud, quien quiere hacer una consulta particular al médico tratante. Verificando los centros de salud de nuestro país en el sector de caja/farmacia, como el tiempo de espera de los usuarios, ha sido rápida su atención.

En cuanto a la dimensión Seguridad (Tabla 11), el 57,7% de los usuarios externos, exteriorizaron su insatisfacción por la desconfianza que produce la conducta del individuo que brinda la presentación de salud, no obstante, se ubican en el nivel En proceso; a diferencia del 42,3% de los usuarios externos, que sí estuvieron satisfechos. Sin embargo, en el ítem P13 se visualiza que el 61,7% de los usuarios externos, evidenciaron su insatisfacción producto de la desconfianza que le inspiró el médico u otro profesional que le dio el servicio, por lo que los ubica en el nivel Por mejorar; en cambio en los demás ítems se encontraron en el nivel en proceso.

Resultados más altos de insatisfacción a este estudio, en la dimensión Seguridad, fueron calculados por Sihuin-Tapia, Gómez-Quispe e Ibáñez-Quispe (75,29%), por Costa¹ (66,27%), y por Ruíz¹⁵ (60%); mientras que, Ramos¹⁴ la mayoría de los usuarios (96,1%), manifestaron su satisfacción en esta dimensión. Según Díaz²⁵, la Seguridad, es un comportamiento humano ajustado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres.

En cuanto a Seguridad, los usuarios mencionan, que el tiempo de atención con el médico u otro profesional tratante es muy corto, que no da tiempo a despejar sus dudas que tiene de su enfermedad; e incluso los exámenes de la mayoría de los médicos son incompletos, porque basta las preguntas que el médico hace sobre su consulta, que ya tiene la recta lista; esto hace que el usuario busque obtener consulta con el médico, que si hacen un examen completo y minucioso a sus pacientes; y para ello inician la atención a los usuarios antes de la hora de atención establecida.

En relación con la dimensión Empatía (Tabla 12), el 62,1% de los usuarios externos, afirmaron su insatisfacción por la poca capacidad que mostró el equipo médico para ponerse en su lugar y atender y entender sus necesidades, por lo que se ubican en el nivel Por mejorar; por su parte el 37,9% de los usuarios externos, sí estuvieron satisfechos. Cabe señalar que solo en el ítem P18, se

observó un menor porcentaje (55,3%) que corresponde a su descontento por la escasa comprensión sobre la interpretación que el personal de salud le brinda sobre la medicación a recibir y la vigilancia sobre su salud; por el contrario, en el resto de los ítems (P16, 67,0%; P17, 64,9%; P14, 62,8% y P15, 60,6%), se ubicaron en el nivel Por mejorar.

Resultados de insatisfacción mayores y similares a esta investigación y en esta dimensión, fueron reportados por Vásquez¹⁶ (79,2%), Costa¹ (69,5%), y por Sihuín-Tapia, Gómez-Quispe, e Ibáñez-Quispe¹² (61,49%); a diferencia de Ramos¹⁴, en el que un 91,3% de los usuarios manifestaron su satisfacción en esta dimensión. Al respecto la teoría menciona que la Empatía, responde a la honestidad, dignidad y confianza de una Institución de salud en lo que expresa y lo que realiza²⁵.

En base a la entrevista de profundidad a los usuarios, en cuanto la dimensión Empatía, ellos manifiestan que con la preocupación de la enfermedad que les aqueja, ellos sienten que el galeno y otro profesional tratante, carece de paciencia, de escasa amabilidad y poco respeto; y esto se percibe más en el personal de caja, farmacia y admisión; por lo cual se le hace difícil solicitar una explicación detallada sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir.

En alusión a la dimensión Aspectos tangibles (Tabla 13), el 58,0% de los usuarios externos, expresaron su insatisfacción en cuanto a su imagen del establecimiento, equipo médico, medio de comunicación, confort y bienestar, ubicándose en un nivel en proceso; por el contrario, el 42,0% de los usuarios externos, mostraron su satisfacción, por la apariencia óptica que ellos percibieron del establecimiento. No obstante, solo en el ítem P21 el 67,0% de los usuarios externos, manifestaron su disconformidad, en la limpieza de los baños que utilizan los pacientes de ambos sexos, lo que los ubica en el nivel Por mejorar; en el resto de los ítems (P22, 58,5%; P19, 54,3%; y P20, 52,1%), se ubicaron en el nivel En proceso.

Resultados mayores de insatisfacción, al presente estudio en esta dimensión fueron encontrados por Sihuín-Tapia, Gómez-Quispe, e Ibáñez-Quispe¹², (77,71%), Costa¹, (74,21%), y por Vásquez¹⁶, (63,0%); por el contrario, Ramos¹⁴, el 64,3% de los usuarios, estuvieron satisfechos. En referencia a los Elementos tangibles, Díaz²⁵, menciona que es la facultad que se le permite al usuario en la

asistencia sanitaria y se determina también, a manera oportuna que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

El aporte de los usuarios en cuanto a la dimensión Aspectos tangibles, se centra en el deterioro y limpieza de los baños, así como el deterioro del mobiliario específicamente en la sala de espera; no obstante, dada la categoría I del Centro de Salud La Victoria, es de esperarse que cuenta con los implementos básicos para el análisis del beneficiario; por lo tanto, los usuarios tienen que solicitar al médico general la transferencia a un hospital que tenga las especialidades que traten su enfermedad.

Al realizar el análisis del nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo, según dimensiones y por área de servicio del Centro de Salud La Victoria-Sector II (Tabla 14), teniendo en cuenta las áreas de servicio o de atención; se encontró que el área de odontología, hubo un mayor porcentaje de insatisfacción (64,5%), por lo que se ubica en el nivel Por mejorar; y el área de mayor satisfacción de los usuarios externos fue psicología (61,7%); así mismo, se evidenció que en las demás áreas el nivel de insatisfacción (Medicina, 59,6%; enfermería, 59,2%; y obstetricia, 57,4%) se hallaron En proceso. Al respecto Ruiz¹⁵, reporta que para la mayoría de los usuarios (37%) y de las mujeres (40%), que recibieron el servicio de odontología, tuvieron un nivel de satisfacción malo. Por su parte, Castelo, Castelo y Rodríguez¹⁰, confirmaron que el 75% de la muestra, coinciden al señalar haber recibido una atención satisfactoria por el personal médico y de enfermería.

En cuanto a las dimensiones y las áreas de servicio o de atención del Centro de Salud La Victoria-Sector II, se constató, que en el área de Psicología las dimensiones que tuvieron mayor satisfacción fueron Capacidad de respuesta (81,2%), Fiabilidad (65,9%) y Aspectos tangibles (62,5%). Por el contrario, las áreas cuyas dimensiones los usuarios externos expresaron sus mayores índices de insatisfacción fueron; el área de Odontología en las dimensiones: Capacidad de respuesta (85,0%), Fiabilidad (72,9%), y Aspectos tangibles (60,0%); en el área de Enfermería: en Empatía (65,2%); área Obstetricia: Capacidad de respuesta (67,2%) y Empatía (62,5%); y en el área de Medicina general:

Capacidad de respuesta (62,5%), Seguridad (61,8%), Empatía (61,6%) y Aspectos tangibles (60,5%). Condición que los ubica en el nivel Por mejorar.

Al establecer cuáles son los aspectos de insatisfacción de los usuarios externos, a tomar en cuenta en la matriz de mejora. (Tabla 15), en él se resume las conductas y actitudes que el equipo médico del Centro de Salud La Vitoria-Sector II, tiene que mejorar o corregir, con el objeto de brindarle a los usuarios un servicio de calidad; en instalaciones que garanticen la salubridad, para evitar posibles contagios; en tal sentido señalamos los siguientes factores, que surgen de la insatisfacción que experimentaron los usuarios externos, como son: El trato amable, respetuoso y paciente, que el empleado de admisión (P16, 67,0%) debe brindar a los usuarios; que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes (P21, 67,0%); la claridad de la explicación que debe brindar el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención (P17, 64,9%); el retardo que hay en la aplicación de los beneficiarios en la zona de admisión (P7, 63,8%); que el médico u otro profesional que lo atienda trate al usuario con amabilidad, respeto y paciencia (P14, 62,8%); el respeto que se le debe al usuario de su privacidad durante su estadía ambulatoria (P9, 61,7%); la falta de confianza que debe inspirar al sujeto sanitario que facilita el servicio (P13, 61,7%); que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (P4, 60,6%); y que el personal de caja/farmacias le trate con amabilidad, respeto y paciencia (P15, 60,6%).

Sin embargo, cabe señalar que solamente en el ítem P1 (39,4%), que implica a la atención del usuario sin diferencia alguna en relación con otras personas; se ubicó en el nivel Aceptable; los restantes ítems se ubicaron en el nivel En proceso.

IV. CONCLUSIONES

- Las categorías socio-demográficas más relevantes fueron: la mayoría son usuarios (84,04%); el sexo predominante, el femenino (82,98%); el nivel de estudio, superior técnico (39,36%); el tipo de seguro, el SIS (94,68%) el tipo de paciente, continuador (88,30%), y las áreas más consultadas medicina (40,42%) y enfermería (32,98%).
- En la dimensión Fiabilidad, los niveles de satisfacción e insatisfacción, fueron 46,8% y 53,2%, respectivamente; siendo el ítem P4 (60,6%) que refiere a la carencia para escuchar descontentos de los beneficiarios, de mayor insatisfacción.
- En la dimensión Capacidad de respuesta, el nivel de satisfacción e insatisfacción, fueron 39,45% y 60,6%; y los ítems de mayor insatisfacción son P7 (63,8%) que alude a la rápida atención en el área de admisión; y P9 (61,7%) que involucra la privacidad del paciente.
- En la dimensión Seguridad, los niveles de satisfacción e insatisfacción, fueron 42,3% y 57,7%, respectivamente; y el ítem de mayor insatisfacción fue en el ítem P13 (61,7%) que refiere a la confianza que debe inspirar el médico y otro profesional.
- En la dimensión Empatía, los niveles de satisfacción e insatisfacción, fueron 37,9% y 62,1%; siendo los ítems de mayor insatisfacción P14 (62,8%), P15 (60,6%), P16 (67,0%) y P17 (64,9%); los cuales se ubican en el nivel Por mejorar.
- En la dimensión Aspectos tangibles, los niveles de satisfacción e insatisfacción, fueron 42,0% y 58,0%; constituyendo el ítem de mayor insatisfacción el P21 (67,0%), que hace referencia a la limpieza de los baños en el establecimiento de salud, Por mejorar.
- Al analizar el nivel de satisfacción; se halló que el área de mayor satisfacción fue psicología (61,7%); en sus dimensiones: capacidad de respuesta (81,2%), fiabilidad (65,0%) y aspectos tangibles (62,5%).
- El análisis arrojó, que el área de mayor insatisfacción fue odontología (64,6%) en sus dimensiones: capacidad de respuesta (85,0%), fiabilidad (72,9%), y aspectos tangibles (60,0%); lo que los ubica en el nivel Por mejorar.
- Áreas cuyas dimensiones tienen mayor insatisfacción; Medicina: capacidad de respuesta (62,5%), seguridad (61,8%), empatía (61,6%) y aspectos tangibles (60,5%); Enfermería: empatía (65,2%); y Obstetricia: capacidad de respuesta (67,2%) y empatía (62,5%).
- Entre los factores Por mejorar se tiene: el trato y retardo en la atención del personal de admisión (P16, P7), aseo de baños (P21), explicación detallada sobre la salud (P17), el trato médico-paciente (P14), privacidad del usuario (P9), falta de confianza (P13), el acceso a quejas y reclamos (P4), y el trato del personal de caja/farmacia (P15).
- En conclusión: se determinó que nivel de satisfacción de los usuarios externos, fue del 41,7%, y de insatisfacción del 58,3%; y las dimensiones de mayor insatisfacción son empatía (62,1%) y capacidad de respuesta (60,6%), que los ubican en el nivel Por mejorar.

V. RECOMENDACIONES

- En base a los resultados obtenidos en el presente estudio se sugiere a la gerencia del Centro de Salud La Victoria – Sector II, la toma de decisiones, para levantar las deficiencias o situaciones de insatisfacción que los beneficiarios tienen acerca la calidad de la prestación del mencionado centro de salud.
- Que la Gerencia Regional de Salud (GERESA) programe y ejecute eventos de capacitación al personal directivo, profesional técnico y de servicios, sobre los parámetros de satisfacción que deben brindar a los usuarios de mencionado centro de salud.
- Que el Ministerio de Salud, haga llegar a los centros de salud de equipos modernos, mobiliario, medicamentos y materiales de aseo, que les permita brindar a los centros de salud, un servicio de calidad.
- Que el personal de enfermería asista al usuario (en especial al adulto mayor) que lo solicite, en suministrar información pertinente, cuando el paciente tenga problemas de comprensión a las explicaciones que se le dio, sobre su salud, el tratamiento a seguir y sus cuidados.
- Que el departamento de investigación de la Universidad Señor de Sipán estimule a los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, a realizar trabajos de investigación que involucre la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas o departamentos en los Centros de Salud y Hospitales de nuestra Región Lambayeque.

VI. REFERENCIAS

1. Costa B. Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque – Chiclayo [internet] 2017 [citado 05 Julio 2020] [Tesis] , editor. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Bleich S, Özaltın E y Murray C. Entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [internet] 2009 [citado 14 Setiembre 2017] Boletín de la Organización Mundial de la Salud Recopilación de artículos Volumen 87: 2009 Volumen 87, abril 2009, 245-324. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
3. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, Loría J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica [internet] 2018 [citado 05 Julio 2020] Revista de Salud Pública ISSN 0124-0064; 20(2). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
4. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados [internet] 2019 [citado 05 Julio 2020] Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública; 36(4). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
5. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria [internet] 2016 [citado 05 Julio 2020] [Tesis] , editor. Comas: Universidad San Martín de Porras. disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&lng=en
6. Barturen P. Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2, Chiclayo [internet] 2017 [citado 05 julio 2020]

- [Tesis], editor. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>
7. Navarrete C. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. [internet] 2015 [citado 05 Julio 2020] [Tesis], editor. [Toluca]: Universidad Autónoma de México. Disponible en: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220
 8. Fontova A. estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [internet] 2015 [citado 05 Julio 2020], disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
 9. Arbeláez G y Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador [internet] 2017 [citado 05 Julio 2020] [Tesis]. editor. [Quito]: Universidad de las Fuerzas Armadas. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_arttext
 10. Castelo W, Castelo A y Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias [internet] 2016 [citado 05 Julio 2020] Revista Cubana de Enfermería; 32(3), disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
 11. Torres-González G C, y León-Manco R A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana [internet] 2015 [citado 28 Setiembre 2017] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lang=pt
 12. Sihuín-Tapia E Y., Gómez-Quispe O E., Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú [internet] 2015 [citado 28 Setiembre 2017] disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014

13. Herrera J, Alfredo F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [internet] 2017 [consultado 28 Setiembre 2017] [Maestría]. editor. [Lima]: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de salud de Picsi [internet] 2015 [citado 28 Setiembre 2017] [Maestría], editor. [Lima]: Universidad San Martín de Porras. Disponible en: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116>
15. Ruiz J. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque [internet] 2016 [citado 28 Setiembre 2017] Revista Experimental en Medicina del Hospital Regional Lambayeque; 2(4). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971591>
16. Vásquez BP. Motivación del personal asistencial y su relación con la satisfacción del usuario externo del centro de salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018 [internet] 2018 [citado 28 Setiembre 2019] [Maestría], editor [Chiclayo]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7576?show=full>
17. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. [internet] 2004 [citado 9 noviembre 2017] Index Enferm; 13(44-45). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
18. PMP/CAPM, PROJECT MANAGEMENT [internet]. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg, 22 jun 2015, [citado 9 noviembre 2017] disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
19. Morfi R. Gestión del cuidado en enfermería. Revista Cubana de Enfermería. [internet] 2010 [citado 9 noviembre 2017] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001

20. Manso J. El Legado de Frederik Irving Herzberg. Universidad EAFIT [internet] 2002 [citado 9 noviembre 2017] Disponible en: <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
21. Suñol R y Net A. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN. [internet] [consultado 22 octubre 2017]. Disponible en https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
22. Saraclip. Calidad en la experiencia de los servicios sanitarios [internet] 2017 [citado 22 octubre 2017] DCU, Diseño de servicios, Experiencia de usuario, Experiencia del paciente, UX. Disponible en: <https://www.saraclip.com/calidad-en-la-experiencia-de-los-servicios-sanitarios/>
23. Dirección General de Salud de las Personas [internet] 2002 [citado 10 octubre 2017] Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Ministerio de Salud. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
24. Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario. Temas de Salud. [internet] 2006 [citado 25 octubre 2017] Disponible en: <https://www.who.int/whr/2006/es/>
25. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca [internet] 2014 [citado 10 octubre 2017] [Licenciatura] [, editor. Bambamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. PEE Principios de gestión de salud de ESAN. [internet] 2016 [citado 30 julio 2020] Los diferentes conceptos de calidad en salud. Apuntes empresariales. Disponible en. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

27. Norma técnica de salud. Categorías de establecimiento del sector salud. [internet] 2011 [citado 15 octubre 2020] NTS N° 021-MINSA/dgsp-v.03. Disponible en: file:///C:/Users/Ian/Downloads/PNCEV02.pdf.
28. El informe de Belmont, observatorio de bioética i dret [internet] 1979 [consultado 12 noviembre 2017] disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

VII. NEXOS



ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p>MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA</p>	<p>A nivel internacional encontramos:</p> <p>Según Valero⁷, en el estudio de enero a mayo del 2015, llega a concluir que el servicio de Archivo Clínico logro un mayor porcentaje de pacientes, de estos últimos usuarios el 97.1 % manifestó que si repercute la indiferencia o insatisfacción en el otorgamiento de su servicio.</p> <p>Como dice Fontova⁸ en el año 2015, concluye que la expectativa de los clientes y de las personas que acuden con él es elevada en la atención de emergencia teniendo como factores: edad, sexo, optimismo, tiempo de espera percibido hasta la visita médica y control del dolor. Así como la complacencia de su labor profesional manifestaron que es baja propiciados por los factores del agotamiento emocional y la realización personal.</p> <p>Hay que tener en cuenta que Arbeláez, et tal.⁹ en junio del 2017, afirman que existió relación entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario.</p> <p>Como dice Castelo, et tal.¹⁰ en su investigación de julio a setiembre del 2016, afirma que aquellos clientes que asisten a la atención de urgencias adquieren un buen servicio brindado por el equipo sanitario.</p> <p>A nivel nacional encontramos:</p> <p>Como sostiene Hernández, et tal.⁴ en octubre del 2019, nos dicen que tres de cada cuatro pacientes califican</p>
--	--

	<p>muy buena atención y los subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Mejorando la calidad de atención en el MINSA aumentaría la satisfacción de los usuarios así también es el mayor prestador de servicios de salud del Perú.</p> <p>Lo que conduce a Torres, et tal.¹¹ en abril del 2015 en la Clínica Dental Docente (CDD) de Lima, encontraron una satisfacción general en pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia.</p> <p>Tapia et tal.¹² de abril a junio del 2015 en Apurímac, concluyeron que el nivel de educación y tipo de servicio de hospitalización influye en el paciente para sentirse con baja satisfacción con la calidad de la atención que recibe.</p> <p>Herrera, et tal.¹³ en julio del 2017, argumentan que existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del centro de salud.</p> <p>A nivel local encontramos:</p> <p>Como manifiesta Ramos¹⁴ en el año 2015, demostró que el 72 % de los enfermos se encontraron satisfechos con la atención recibida, considerándose un servicio adecuado según el método validado para el estudio.</p> <p>En su investigación de Costa¹ en el 2017, concluye que el 67.30 % manifestó estar insatisfecho en las dimensiones de confiabilidad; Capacidad para responder las respuestas 83.73 %, Seguridad 66.27 %, Empatía 69.5 % y Aspectos tangibles 74.21 %. Referente a la calidad del servicio los clientes externos el 28.1 % estuvieron satisfechos y el 71.9 % estuvieron insatisfechos. El usuario externo el 72,75% su nivel de satisfacción es bajo debido al trato del</p>
--	--

	<p>fisioterapeuta.</p> <p>Como indicó Ruiz¹⁵ en el 2016, obtuvo el 40% de mujeres insatisfechas con el servicio de odontología.</p> <p>Según Rodríguez, et tal.¹⁶ en el 2018, nos informan que la motivación del personal asistencial se relaciona con la satisfacción del paciente, en el centro de salud y durante el periodo de estudio.</p>
PROBLEMA	¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes hacía la atención del equipo médico del Centro de Salud La Victoria, Sector II?
CAUSAS QUE ORIGINAN EL PROBLEMA	En el Centro de Salud La Victoria, Sector II me encontré con diversos factores como: impuntualidad del personal de salud, pocas citas médicas para la cantidad de usuarios que asisten al centro de salud, mala comunicación en cuanto el personal de salud con el usuario externo, mala información en cuanto a su diagnóstico de salud, la programación de entrega de muestra de análisis es muy larga la cual es un factor para que el paciente y su nivel de satisfacción sea negativo.
OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro de Salud La Victoria – Sector II
OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar el nivel satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria – Sector II, Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>Describir las características sociodemográficas del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Victoria-Sector II, y según dimensiones.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario externo según dimensiones y por área en consulta externa en Centro de Salud La Victoria-Sector II.</p> <p>Establecer cuáles son los aspectos de insatisfacción de los usuarios externos, a tomar en cuenta en la matriz de mejora.</p>
CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN	La investigación cuantitativa porque es secuencial y probatorio
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo medico en el Centro de Salud La Victoria, Sector II, Chiclayo
VARIABLES	Nivel de satisfacción de los usuarios externos

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS	FIABILIDAD	Atención inmediata Atención x gravedad Atención x médico Comunicación médica Medicinas en farmacia	ENCUESTA SERVQUAL
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Caja admisión rápido Laboratorio rápido Imágenes rápido Farmacia EMG. rápida	
	SEGURIDAD	Tiempo necesario Respeto a privacidad Evaluación completa	
	EMPATÍA	Solución de dificultades Resultado de atención Procedimientos realizados Tratamiento y efectos	
	Aspectos Tangibles	Señalización adecuada Personal de informes Materiales y equipos Ambientes limpios, cogedores	

ANEXO N° 3 INSTRUMENTO

Consentimiento Informado

Título: Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del personal de salud del Centro de Salud la Victoria, Sector II, Chiclayo, 2018

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la atención del personal de salud del Centro de Salud La Victoria – Sector II, 2018.

Yo.....
....., peruano con D.N.I. N°: Certifico que:

Me ha dado a conocer sobre el propósito y beneficio del estudio, su interpretación, sus límites, su riesgo y su contenido, incluyendo las limitaciones y beneficios.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento. Fui informado de las medidas que se tomaran para proteger la confidencialidad de mis resultados.

Estando consiente y aceptando participar en el presente estudio firmo este consentimiento informado.

Firma

N° de D.N.I. _____

ANEXO N° 4 ENCUESTA

		N° Encuesta: <input type="text"/>	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE ATENCION			
Nombre del encuestador:		<input type="text"/>	
Establecimiento de Salud:		<input type="text"/>	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas con totalmente confidencial. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudios	Analfabeto		<input type="text" value="1"/>
	Primaria		<input type="text" value="2"/>
	Secundaria		<input type="text" value="3"/>
	Superior técnico		<input type="text" value="4"/>
	Superior universitario		<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		<input type="text" value="1"/>
	SOAT		<input type="text" value="2"/>
	Ninguno		<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario	Nuevo		<input type="text" value="1"/>
	Continuador		<input type="text" value="2"/>
7. Consultorio donde fue atendido:			
8. Persona que realizo la atención:			
Medico	<input type="text" value="()"/>	Psicólogo	<input type="text" value="()"/>
Obstetra	<input type="text" value="()"/>	Odontólogo	<input type="text" value="()"/>
Enfermera	<input type="text" value="()"/>	Otros:	<input type="text"/>

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 con la menor calificación y 7 con la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	¿Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	E	¿Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?							
03	E	¿Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS?							
04	E	¿Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?							
05	E	¿Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?							
06	E	¿Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida?							
07	E	¿Que la atención en el área de admisión sea rápida?							
08	E	¿Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?							
09	E	¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
10	E	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?							
12	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?							
14	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	E	¿Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	E	¿Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	E	¿Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	E	¿Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?							
21	E	¿Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes?							
22	E	¿Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

PERCEPCIONES

E segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consultorio Externo (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿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?							

ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL
POR JUICIO DE EXPERTOS

MINISTERIO DE SALUD

No. 523-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N° 10-108338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal j) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



R. Pineda



L. Acosta



W. Olivera A.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Z. Salas V.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



C. AGUIAR

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/vice_normas.asp.

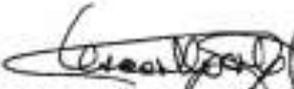


W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. López Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UGARTE
Ministro de Salud



**ANEXO N° 5 MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE
INFORMACIÓN**

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCIÓN N° 507-2017/FCS-USS

Pimentel 19 de Diciembre de 2017

VISTO: El Dictamen de aprobación de Proyecto de Tesis N° 036 de fecha 11 de diciembre del 2017, firmado por el Jurado Evaluador; en el cual se establece la procedencia para la ejecución de la Tesis titulada **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RELACIONADO CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA, SECTOR II, CHICLAYO, 2018.**, presentado por la (las) (los) estudiante (s) **SALES AYBAR JENYFFER MILAGROS**, de la Escuela profesional de **ENFERMERIA** y;

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el Reglamento Especifico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud que en su artículo 28° a la letra dice: *"La aprobación del título del tema de investigación, se realizará por acuerdo del Comité de Investigación de cada Escuela Profesional, previo informe del docente metodológico."*
Que el artículo 29° a la letra dice: *"Una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de investigación de cada Escuela Profesional: este será registrado en el catálogo virtual de trabajos de Investigación de la Facultad, a cargo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud."*
Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Tesis denominado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RELACIONADO CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA, SECTOR II, CHICLAYO, 2018**, presentado por la (las) (los) estudiante (s) **SALES AYBAR JENYFFER MILAGROS**, de la Escuela profesional de **ENFERMERIA**.

ARTÍCULO 2°: ESTABLECER, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Mg. CD. Esp. **Paolo Edinson Urtecho Vera**
Decano Facultad de Ciencias de la Salud


Lic. **Luz Amelia Zamora Mejía**
Secretaria Académica Facultad de Ciencias de la Salud

Cc.- SAP, DI, Interesados, Archivo.


RECEBIDO Y ACEPTADO
29/12/2017

CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

ANEXO N° 6 FLUJOGRAMA OPERATIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO

