



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN EL
DISTRITO DE CHICLAYO 2021.**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
MEDICO CIRUJANO**

Autora:

Bach. Fernández Castañeda, Dámaris Eutropia

<https://orcid.org/0000-0001-9244-5207>

Asesor:

MsC. Charles Luis Ruiz Torres

<https://orcid.org/0000-0001-6052-543X>

Línea de investigación

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú 2022

Aprobación del jurado

Título de la investigación: Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo 2021

Línea de investigación: Salud Pública

Autora: Dámaris Eutropia Fernández Castañeda

Asesor: MsC. Charles Luis Ruiz Torres

Tipo de investigación: Cuantitativa

Facultad y Escuela Académica Profesional: Ciencias de la Salud – Medicina Humana

Periodo de la investigación: Abril a diciembre 2021

Fecha de inicio y termino de la investigación: 1 abril al 31 diciembre 2021

Presentado por:



Fernández Castañeda Dámaris Eutropia

(Autora)

Aprobado por:



MG. Díaz Morón Percy

(Presidente)



MG. García Acuña Mirla Jackaline

(Secretaria)



MG. Chirinos Rios Carlos Alberto

(Vocal)

Dedicatoria

A los jóvenes que ponen su confianza en lo alto, que con valentía afrontan tribulaciones y las superan.

A Ytala y José, mis padres por su eterna confianza en mí, nunca dudaron de que llegaría a cumplir mi vocación.

Solo se ve bien con el corazón ...

Lo esencial es invisible a los ojos.

Agradecimiento

A Dios por su gracia, bondad y misericordia con una simple mortal que anhela de su presencia.

A mi madre por su benevolencia y apoyo en cada decisión de mi vida.

A mi padre por su apoyo y aporte en este trabajo de investigación.

A mi asesora por su valioso tiempo, seguimiento continuo, confianza y capacidad para guiar mis ideas en el desarrollo de esta tesis.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción del usuario en consulta externa en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo, durante el periodo diciembre del 2021. Las variables consideradas en el presente estudio fueron características del usuario externo, en donde se establece el aspecto sociodemográfico y la calidad de atención, se mide las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Es un estudio observacional descriptivo, transversal; para obtener la información se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un erro estándar del 5% y el instrumento que se usó fue la encuesta SERVQUAL modificada, un instrumento vigente del MINSA para medir la calidad de atención del usuario externo, cada pregunta tiene un rango de respuesta que va del 1 al 7 siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor, se ha concluido un nivel de satisfacción de 45% ubicándose en proceso.

Los resultados muestran que 68% de la población atendida son del sexo femenino, el 62% son usuarios continuadores y 38% nuevos, el 88% cuenta con seguro integral de salud (SIS), el 40% recibió atención de medicina general, seguido de enfermería (35%) y obstetricia (22%); según las dimensiones de calidad fiabilidad tuvo un 43.7% de satisfacción, capacidad de respuesta 39.1%, seguridad 49.1%, empatía 50.9% y aspectos tangibles 40.8 %. Según los establecimientos de salud fue Túpac Amaru el que reflejó mayor satisfacción 59.9% a diferencia de los demás establecimientos de salud y el que mostró menor satisfacción fue José quiñones Gonzales con un 22.4%.

Palabras clave: Satisfacción, usuario externo, calidad de atención

Abstract

The objective of this research work was to describe the level of user satisfaction in outpatient consultation in health facilities of the first level of care in the district of Chiclayo, during the period December 2021. The variables considered in the present study were characteristics of the external user, where the sociodemographic aspect and the quality of care are established, and the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects are measured.

It is a descriptive, cross-sectional observational study; To obtain the information, we worked with a confidence level of 95% and a standard error of 5% and the instrument used was the modified SERVQUAL survey, a current MINSA instrument to measure the quality of care of the external user, each question It has a response range that goes from 1 to 7, with 1 being the lowest rating and 7 being the highest. A satisfaction level of 45% has been concluded, placing it in process.

The results show that 68% of the population served are female, 62% are continuing users and 38% are new, 88% have comprehensive health insurance (SIS), 40% received general medical care, followed by nursing (35%) and obstetrics (22%); According to the reliability quality dimensions, it had 43.7% satisfaction, 39.1% responsiveness, 49.1% security, 50.9% empathy and 40.8% tangible aspects. According to the health establishments, Túpac Amaru was the one that reflected the greatest satisfaction, 59.9%, unlike the other health establishments, and the one that showed the least satisfaction was José Quiñones Gonzales, with 22.4%.

Keywords: Satisfaction, external user, quality of care

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	08
1.1 Realidad problemática	08
1.2 Antecedentes de estudio	09
1.3 Teorías relacionadas al tema	10
1.4 Formulación del problema	12
1.5 Justificación e importancia de estudio	12
1.6 Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
II. MATERIAL Y MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Población y muestra	13
2.3 Variables y operacionalización	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento de análisis de datos	18
2.6 Criterios éticos	18
2.7 Criterios de rigor científico	19
III. RESULTADOS	20
3.1 Resultados en tablas y figuras	20
3.2 Discusión de resultados	28
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
3.3 Conclusiones	30
3.4 Recomendaciones	30
V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	31
VI. ANEXOS	34
Anexo 1 Hoja de recolección de datos	34
Anexo 2 Instrumento SERVQUAL modificado	35

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, donde el sector sanitario atraviesa grandes retos, la competencia en el sector exige que las organizaciones provean servicios que mejoren en la administración, lo que significa, que deben ser más competitivos y en la práctica asistencial, se refiere garantizar la efectividad de una atención de calidad para así lograr la satisfacción de sus usuarios¹.

La responsabilidad del sistema de salud, refiriéndose a la forma y el ambiente para la atención de los pacientes, es una eficaz herramienta para comprender mejor los determinantes de la calidad de atención, teniendo como indicador las falencias o fortalezas de la población atendida, así como, su percepción que se ve modificada por la experiencia adquirida², y donde hay que dar respuesta a sus necesidades.

La pandemia, ha dejado en evidencia las demandas de los usuarios, generando un obstáculo más en el incremento al acceso de la atención sanitaria esencial, donde el primer nivel es responsable del 70% a 80% de la demanda asistencial; manifestó muchas de sus falencias, sobre exigiéndolo a medida que aumentan los casos de las personas contagiadas³.

En la encuesta mundial de salud realizada a 21 países, se identificaron factores predictivos de insatisfacción en el 10.4% los cuales se ven influenciados por la enfermedad que padecen, sin embargo, de manera global solo un 17,5% se mostró satisfecho, generando la posibilidad de factores influyentes en la calidad del servicio brindado⁴.

En Latinoamérica se realizó un estudio en 6 países, donde se reflejó una imagen compleja de un sistema de salud fragmentado⁵ ocasionando de manera frecuente quejas; además, la falta de insumos o medicamentos y personal asistencial son aspectos determinantes de una buena atención.

Según la encuesta nacional en el 2014 un 70,1%, en el año 2015 un 73,7% y en el año 2016 un 73,9% mostraron conformidad con la atención que recibieron, los usuarios del sector público mostraron porcentajes menores; la población adulta mayor mostró un 77.3% de satisfacción a diferencia de la población adulta y joven, además el 75% que acuden a consulta a un Centro de Salud son mujeres, sin embargo, el sexo masculino evidenció un 73,3% de satisfacción⁶.

En el nosocomio Las Mercedes se encontró insatisfacción en el 66.7% y 50,4% los usuarios consideran la atención de baja calidad⁷. En la Microred Lambayeque se encontró un 67,5% de insatisfacción con la atención de salud⁹.

1.2. Antecedentes de estudio

El 2019, en una investigación para conocer cuánto satisface un servicio; utilizaron la encuesta SERVQUAL modificado, el total de la población en estudio fue 280 usuarios tanto pacientes como acompañantes, los cuales recibieron pertenecientes a los centros de salud nivel 1; encontrándose un 63,3% y un 71,7% de insatisfacción respectivamente⁹.

Una investigación realizada 2020 donde se dio a conocer la conformidad el primer nivel de atención y factores asociados; se encuentra que el 74,3% estaba satisfecho con la atención recibida, las regiones pertenecientes al norte del país presentaron una satisfacción > 85% a diferencia de las demás regiones, así mismo, se encontró que quienes tienen una enfermedad crónica perciben una peor satisfacción al igual que las personas entre los 40 y 59 años¹⁰.

En México el año 2018, estimó la complacencia en EE. SS, utilizó la encuesta SERVPREF, la población fue de 395 personas de Puebla; encontrándose 66% de satisfacción, mientras que el porcentaje general fue > 60%¹¹.

En Brasil en el año 2018, se realizó una investigación para conocer el nivel de agrado después de acudir a consulta concluyendo que los atendidos antes del mediodía obtuvieron un nivel de agrado alto, a diferencia de los fueron atendidos pasado el mediodía el cual fue nivel bajo¹².

En una investigación realizada en Ecuador en el año 2018, demostró la satisfacción del paciente <40%, donde en fiabilidad 71% manifestaron estar insatisfechos con el tiempo de espera, en la capacidad de respuesta 92% está conforme después de la atención, en cuanto a trámites el 71% se mostró insatisfecho¹³.

En España en el año 2016, se realizó un estudio donde se describe las características sociodemográficas y el trato del médico. Siendo aproximadamente 30,7% de pacientes descontento y la satisfacción con la atención fue relativamente influenciada si fue la primera vez en ser atendido o continuador con un 40% y 35% respectivamente¹⁴.

En el año 2012 la Universidad Peruana Cayetano Heredia evaluó mediante encuestas a usuarios ambulatorios en un hospital público. De manera global el 46,8% mostraron satisfacción; e insatisfacción en las siguientes variables: pobre atención oportuna, demora a la apertura una cita, atención en farmacia y trato inadecuado¹⁵.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Los establecimientos y postas medicas atienden al 70 a 80% de la demanda asistencial, debido a que es el nivel donde acude inicialmente la población, tiene un papel fundamental a nivel primario con enfoque intercultural teniendo prioridad la articulación con la comunidad y diferentes actores sociales^{16,17}.

La persona que utiliza o demanda atención es aquella la cual espera recibir una atención integral sea la primera vez que acude o ya conocedora de la atención en relación a la comunidad¹⁸; el paciente llega al servicio en por alguna molestia, esperando encontrar rapidez en los trámites administrativos, pero, sobre todo, el trato amable; la atención oportuna, ambiente agradable, funcional donde el profesional asistencial esté capacitado de manera que brinde información suficiente, clara y sencilla que sea entendible por el paciente. Su importancia se debe porque ayuda a estimar la calidad, determinar puntos se deben reforzar y apoyar a las empresas en el reconocimiento de usuarios con menos acogida¹⁹.

Consultorio externo siendo un ambiente asignado donde se atiende al paciente ambulatorio, es donde se realiza acciones preventivo promocionales, por lo tanto, debe contar con el personal, equipamiento e infraestructura básica. El recurso humano dependerá de la categorización del centro de salud, en el nivel I-1, debe contar con un técnico de enfermería, en el nivel I-2, con un médico cirujano además de los técnicos de enfermería, en el nivel I-3, además de lo anterior se agrega el consultorio odontológico, en el nivel I-4, incluye lo antes mencionado y se agregan los servicios de pediatría, ginecoobstetricia o medicina familiar.

La calidad es un término multidimensional, según la OMS acepta la definición: de que la calidad es el desempeño apropiado de la atención y seguridad del mismo, que la población puede calificar y generar un impacto sobre la morbilidad, y obtener buenos resultados y máxima satisfacción en el proceso^{20,21}.

Entre los autores que definieron calidad, encontramos a Taylor y Ford que indicaron que la calidad debe comprobar que el producto sea capaz de desempeñarse según lo planeado por el diseñador y cumpla los requisitos de los clientes; Edwards Deming señalo que es un proceso hacia una mejora continua; Avedis Donabedian, considera al tiempo de espera como la variable núcleo de la calidad; Philip Crosby mantiene su filosofía en cuatro principios: exigencias satisfechas, anticiparse antes que corregir, cero defecto y la calidad se mide monetariamente²².

La dimensión fiabilidad, se refiere al buen funcionamiento de forma correcta; la dimensión capacidad de respuesta se dirige a demostrar una atención rápida, sencilla y oportuna; la dimensión seguridad

es brindar veracidad, confianza y garantía; la dimensión de empatía, se refiere a entender lo que el usuario o el paciente necesita, ponerse en el lugar del usuario; por último, la dimensión de elementos tangibles, hace mención a su infraestructura del establecimiento de salud, recursos humanos, insumos y equipamiento²⁴.

La satisfacción se define como un estado afectivo, que es el resultado de cómo lo percibe el paciente; puede ser global o parcial la primera evalúa todo el conjunto de servicios recibidos y la segunda está relacionada a cualquiera de sus componentes; la satisfacción tiene sus elementos que son lo que se espera por parte del usuario con las percepciones del servicio recibido²⁵. Los factores que intervienen son demográficos, sociales y experiencia con el servicio de salud:

Los usuarios más jóvenes son quienes presenten menor grado de satisfacción comparado a los usuarios de la tercera edad, debido a que este grupo etario tiene una impresión de falta de fragilidad para enfermar y expectativas más altas, por lo tanto, habrá menores niveles de satisfacción en ellos, contrariamente a los de mayor edad que por su experiencia tiene menos expectativas y más tolerabilidad. Según el sexo, las mujeres suelen presentar mayor nivel de satisfacción muy posiblemente por tener más contacto con el sistema de salud y por ende obtener más experiencia²⁶.

De acuerdo al nivel de educación, a mayor nivel educativo el nivel de satisfacción será menor; para la población de nivel de educación superior tienen bajos niveles de satisfacción cuando es atendida en el nivel I en lugar de un hospital; esto se relaciona con el hecho de que la población con instrucción superior presenta mayor simpatía por los centros de mayor complejidad. A diferencia de las personas con menor educación su satisfacción se relacionaría más con la concepción que tiene sobre el sistema de atención, debido a que consideran más importante el hecho de ser atendidos, el tipo de trato que reciben y la solución a sus problemas de salud¹⁹.

Los factores familiares o sociales están conformado por la propia experiencia o de personas cercanas al usuario, comportamiento o ideas del entorno donde se desarrollen, los factores culturales incluyen expectativas y concepciones culturales acerca de la atención satisfecha²⁶. La forma de percepción es diferente en grupos sociales y étnicos, probablemente a que tienen distintas expectativas y en algunos casos son víctimas de discriminación.

Los factores del servicio están relacionados a la geografía accesible, un lenguaje asertivo comunicativo, capacidad resolutoria del C.S, tiempo de espera, trato cordial del personal, disponibilidad de insumos y medicamentos, comodidad de infraestructura, privacidad, entre otros¹⁹. Se ha evidenciado que la distancia al CAP puede intervenir con el uso del servicio de salud, habrá mayor nivel de satisfacción cuando el sistema de atención sea el apropiado, si el tiempo de espera es

corto, si el tipo de información que recibe el usuario es clara y entendible, si el costo es proporcional al tipo de atención brindada, entre otros.

1.4. Formulación del problema

Frente a la siguiente problemática surge la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Este estudio se realiza a causa del surgimiento de la pandemia por la COVID-19, la cual ha mostrado la fragilidad del sistema de salud peruano, conllevando evaluar la calidad de atención asistencial en el primer nivel, siendo oportuno restablecer el termino satisfecho como indicador de calidad, ya que refleja cuanto agrada la atención recibida posterior a su utilización, mostrando el nivel de acogida en cada centro de salud de la red Chiclayo, ya que ha sido muy afectado por la pandemia.

En nuestra jurisdicción, en relación a la pandemia no existe evidencia científica de la satisfacción del paciente en consulta externa, así mismo, existen investigaciones donde muestran a la satisfacción como un indicador importante en el apego al tratamiento y adhesión al centro de salud siendo útil para valorar la comunicación, es decir, informar al paciente conlleva a un mejor enfoque de decisiones que beneficia al usuario. Por estas razones considero necesario realizar esta investigación.

Ejecutar este estudio me permitió identificar dimensiones mejores o peores valoradas por los usuarios, siendo de gran valor debido a que ofrecería información relevante, también permite a trabajadores de los establecimientos sugerir formas de intervención para la salud, siendo el paciente del centro de salud, así mismo, representa un vehículo importante para medir el rendimiento corporativo, identificar debilidades en los procesos de producción, generar acciones de mejoramiento y un grado cada vez más alto de la satisfacción del cliente, también se utiliza como un instrumento para mejorar su rendimiento, es decir, sirve de ayuda a la dirección de cada EE.SS. o autoridades locales; generando mejoras en las políticas públicas sanitarias a nivel local, regional y nacional.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción del usuario en consulta externa en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo 2021.

Objetivos Específicos

1. Medir el nivel de satisfacción global de usuarios atendidos en consulta externa en el primer nivel de atención.
2. Estimar el nivel de satisfacción del usuario según las dimensiones de calidad de atención en salud.
3. Medir como está distribuido el nivel de satisfacción según los establecimientos de salud.
4. Estimar la satisfacción de los usuarios según las características generales del usuario externo.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Observacional: No intervino acerca de la percepción en los usuarios, se limitó a recolectar la información requerida.

Descriptivo: Se detalla el nivel de agrado o no de pacientes atendidos en consulta en el PNA del distrito de Chiclayo.

Transversal: Se midió las variables en una oportunidad para cada participante.

2.2. Población y muestra

El total de la población fue conformada por 1191 usuarios atendidos en el primer nivel de atención pertenecientes a la Micro red Chiclayo: C.S. José Olaya, C.S. Jorge Chávez, C.S. Cerropón, C.S. José Quiñonez Gonzales, C.S. Cruz de la Esperanza, C.S. San Antonio, C. S. Túpac Amaru a excepción del Centro Especializado de Salud Mental y Comunitaria, atendidos durante el periodo diciembre 2021. En un estudio previo la insatisfacción fue 71.7% (0.7), el cual se consideró para el cálculo de la muestra.

C.S. Mes	José Olaya	Cruz de la Esperanza	Cerropón	Jorge Chávez	José Quiñones Gonzales	Túpac Amaru	San Antonio
Diciembre	495	61	170	124	59	123	159
Total	1 191						

La muestra se realizó con la siguiente formula mediante calculo porcentual, siendo el error estándar 0.05 en EE. SS de categoría I, con un nivel de confianza de 95%, $p=0.07$ y $q=0.3$

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.7)(0.3)(1191)}{(0.05)^2(1191 - 1) + (1.96)^2(0.7)(0.3)} = 254$$

Donde:

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de la muestra.			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentre insatisfecho.	0.7	0.5	0.5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1 - p)	0.3	0.5	0.5
e	Error estándar de 0.05 - 01 según categoría del establecimiento.	0.05	0.05	0.05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z" es igual a 1.96.	1.96	1.96	1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			

Se realizó un muestreo estratificado para separar en segmentos homogéneos a cada establecimiento de salud, y posteriormente se realizó una muestra aleatoria simple de cada segmento.

EE.SS.	Población	Proporción	n
José Olaya	495	41.56% (42%)	106.68 → 107
Cruz de la Esperanza	61	5.12% (5%)	12.7 → 13
Cerropón	170	14.27% (14%)	35.56 → 36
Jorge Chávez	124	10.41% (10%)	25.4 → 25
José Quiñones Gonzales	59	4.95% (5%)	12.7 → 13
Túpac Amaru	123	10.32% (10%)	25.4 → 25
San Antonio	159	13.35% (13%)	33.02 → 33
Total	1191	100%	254 usuarios

Criterios de inclusión:

- ✓ Acompañante o usuarios del sexo femenino o masculino, mayores de edad (> 18) pertenecientes a EE.SS. de salud en mención.
- ✓ Persona que acompaña en la atención médica.

- ✓ Usuario o acompañante, nuevo o continuador
- ✓ Persona que brinde permiso para encuestarlo.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuario o acompañante que presente alguna discapacidad y no pueda expresarse.
- ✓ Personas solas con algún tipo de trastorno mental.
- ✓ Trabajadores de los establecimientos de salud en estudio.

2.3. Variables. Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Características del usuario externo	Condición del encuestado	Usuario que acude a consulta externa. Acompañante del usuario que acude a consulta externa.	1. Usuario 2. Acompañante	Hoja de recolección de datos
	Edad	Edad	Número de años	
	Sexo	Sexo	1. Masculino 2. Femenino	
	Grado académico	Estudios terminados	1. Ninguno 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior Técnico 5. Superior Universitario	
	Seguro	Estado de aseguramiento al momento de la atención.	1. SIS 2. Otro 3. Ninguno	
	Tipo de usuario	Persona asistente a un establecimiento de salud	1. Nuevo 2. Continuador	
	Personal de Salud	Profesional en salud el cual atendió de forma definitiva al motivo de consulta del usuario	1. Médico 2. Obstetriz 3. Enfermera 4. Psicólogo 5. Odontólogo 6. Otro	

	Consultorio	Área o ambiente para su atención.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultorio médico 2. CRED 3. Inmunizaciones 4. Consultorio psicología 5. Consultorio odontología 6. Sala de partos 7. Laboratorio 8. Farmacia 9. Administración (trámites) 	
	Antecedente	Enfermedad que presente el paciente al momento de la atención.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diabetes Mellitus 2. Hipertensión Arterial 3. Enfermedad Renal Crónica 4. Infección COVID 19 5. Otro 	
Dimensiones de Calidad de atención	Fiabilidad	Preguntas del 01 al 05.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfecho (P-E = 0, +1) 2. Insatisfecho (P-E = -) 	ENCUESTA SERVQUAL Modificada
	Capacidad de respuesta	Preguntas del 06 al 09.		
	Seguridad	Preguntas del 10 al 13.		
	Empatía	Preguntas del 14 al 18.		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 al 22.		
	Insatisfacción Global	Por mejorar En proceso Aceptable	Por mejorar (>60%) En proceso (40 – 60%) Aceptable (<40%)	ENCUESTA SERVQUAL Modificada

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

El trabajo fue presentado al Comité Ético de la Universidad Señor de Sipán para su revisión y aprobación, luego se procedió a la recolección de datos para lo cual se realizó una solicitud por escrito a la jefatura de los centros de salud en estudio, dando a conocer el propósito de la investigación y poder obtener facilidades para la recopilación de la información. Se obtuvo de manera verás de los usuarios ya que se estableció una relación de empatía, saludando y presentándose cordialmente, donde se mostró el fotocheck correspondiente, se le explicó el objetivo y duración de la encuesta; se enfatizó en que es anónima, teniendo en consideración principios éticos y respeto por los DD.HH.

Posteriormente fueron explicadas las características de la encuesta, mencionando: "calificar las expectativas, las cuales se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir", se utilizó la escala numérica 1- 7, siendo de menor calificación el 1 y la máxima el 7. Luego califique la percepción refiriéndose a como recibió la atención.

Se aplicó a pacientes en los siete EE. SS, se realizó de manera aleatoria según el orden de llegada al turno de la mañana, primero se aplicó de manera presencial la encuesta sobre las expectativas, posteriormente se obtuvo el número de celular y se aplicó la encuesta sobre percepción una vez que fue la atención mediante llamada telefónica.

Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada (Anexo 2), desarrollada por Valerie A. Zeithaml y compañía en 1998, adecuado y validado con RM N° 527 – 2011 por el Ministerio de Salud, consta de 22 preguntas sobre expectativa y percepción en sus cinco dimensiones fiabilidad (1-5), capacidad de respuesta (6-9), seguridad (10-13), empatía (14-18), aspectos tangibles (19-22).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Teniendo las encuestas llenas, se realizó el vaciamiento de datos en el Aplicativo Excel para categorías I, fueron obtenidos según programa Microsoft Excel 2010.

En el análisis de resultados se consignó los valores positivos a la diferencia de P – E como satisfechos y los valores negativos insatisfechos. Se construyó una tabla donde muestra en resultado total e individual en porcentaje.

Se estableció un nivel de insatisfacción general donde: < 40% aceptable (verde), del 40 – 60%, en proceso (amarillo) y > 60% por mejorar.

2.6. Criterios éticos

El presente trabajo fue basado en principios éticos de acuerdo al informe Belmont siendo: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

Principio de autonomía: Se solicitó el permiso por escrito a los jefes de los EE. SS en estudio, siendo voluntaria la participación; se pidió la autorización al centro de salud para que sus usuarios participen en esta investigación, resguardando su anonimato, respetándose la decisión de no participar o su deseo de retirarse en cualquier momento.

Principio de no maleficencia: En ningún momento estuvo comprometida su estado físico, mental o moral de los participantes de este estudio, debido a que no se realizó ninguna pregunta que afecte su estado emocional o algún tipo de experimento que afecte su estado físico, mental o emocional, solo se buscó adquirir información.

Principio de beneficencia: Los resultados de este estudio permitió conocer si está satisfecho el paciente siendo un indicador sobre calidad de un servicio recibido, así mismo, la información estará disponible en cada establecimiento de salud para que la dirección (jefatura) del mismo genere un plan e intervenga de manera oportuna.

Principio de justicia: La población estudiada estuvo constituida por usuarios que tuvieron igual oportunidad para selección

2.7. Criterios de rigor científico

Estuvo basado en estrategias para una investigación cuantitativa (descriptiva).

Validez interna: Se buscó información confiable en buscadores como: Google académico, Scielo, Lilacs y Pubmed para la información recopilada en la introducción, lo que garantizó que sean datos obtenidos de la realidad.

Validez externa: Se realizó un muestreo estratificado obteniendo una muestra representativa y homogénea según cada establecimiento de salud, conforme a su población atendida durante el mes de diciembre.

Fiabilidad: Se uso un instrumento validado por el MINSA, utilizó métodos de estadística descriptiva, presentadas mediante tablas y gráficos.

Objetividad: La información obtenida no se usó para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, así mismo, utilizó como fuente de datos para los investigadores.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla N° 1 Características sociodemográficas EE. SS, Chiclayo 2021

Características Generales	N°	%
Condición del encuestado		
Usuario	195	77.38095%
Acompañante	57	22.61905%
Sexo		
Masculino	79	31.34921
Femenino	173	68.65079
Grado académico		
Ninguno	12	4.761905
Primaria	56	22.22222
Secundaria	139	55.15873
Superior técnico	31	12.30159
Superior universitario	14	5.555556
Seguro		
SIS	223	88.49206
Ninguno	14	5.555556
Otro	15	5.952381
Paciente		
Nuevo	97	38.49206
Continuador	155	61.50794
Profesional de salud		
Médico	100	39.68254
Obstetrix	55	21.8254
Enfermera	87	34.52381
Psicólogo	7	2.777778
Odontólogo	1	0.396825
Otros	2	0.793651

Tabla 1: Se observa que en su gran mayoría 77.3% son usuarios y 22.6% son acompañantes, con más prevalencia, siendo entre ellos el sexo femenino (68.6%); según el nivel educativo 55.1% cuenta con secundaria completa, 22.2% primaria, carrera técnica 12.3% y superior 5.5% y no cuenta con ningún nivel educativo 4.7%; el 88.4% se atiende mediante el Seguro Integral de

Salud; 61.5% se atienden de manera continua en su EE.SS. mientras que 38.4% fueron usuarios nuevos; según el profesional que realizó la atención un 39.6% fue atendido por un médico, seguido de enfermería con un 34.5% y obstetricia 21.8%.

Grafico N° 1 Condición del encuestado

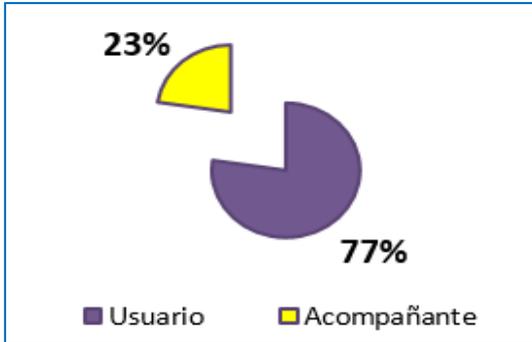


Grafico N° 2 Sexo del paciente

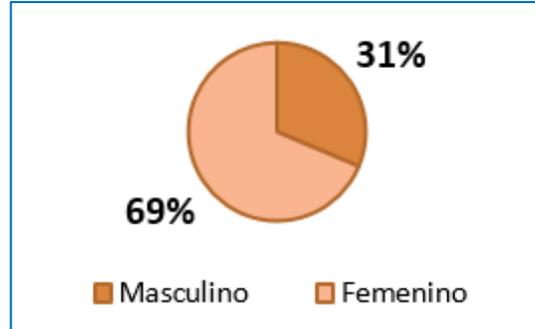


Grafico N° 3 Grado académico

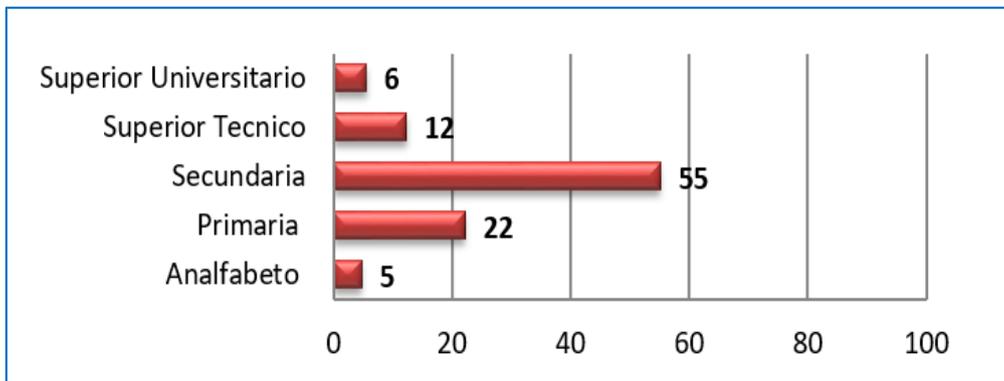


Grafico N° 4 Tipo de seguro

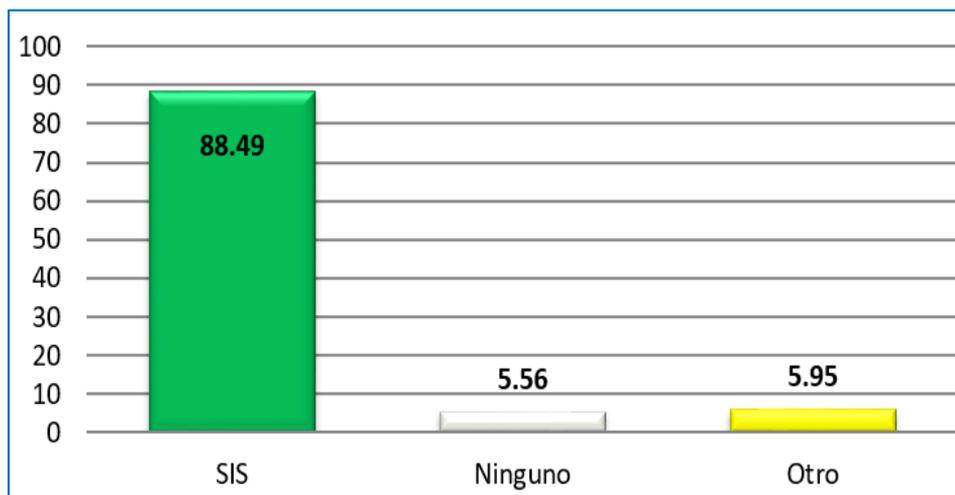


Grafico N° 5 Tipo de paciente

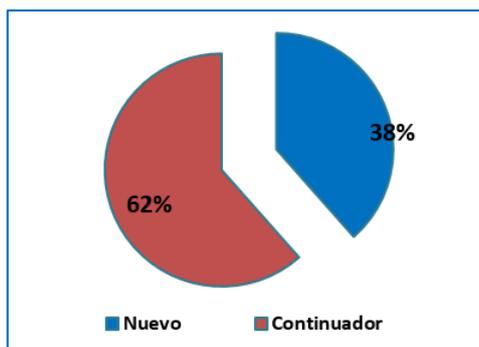


Grafico N° 6 Profesional que atiende

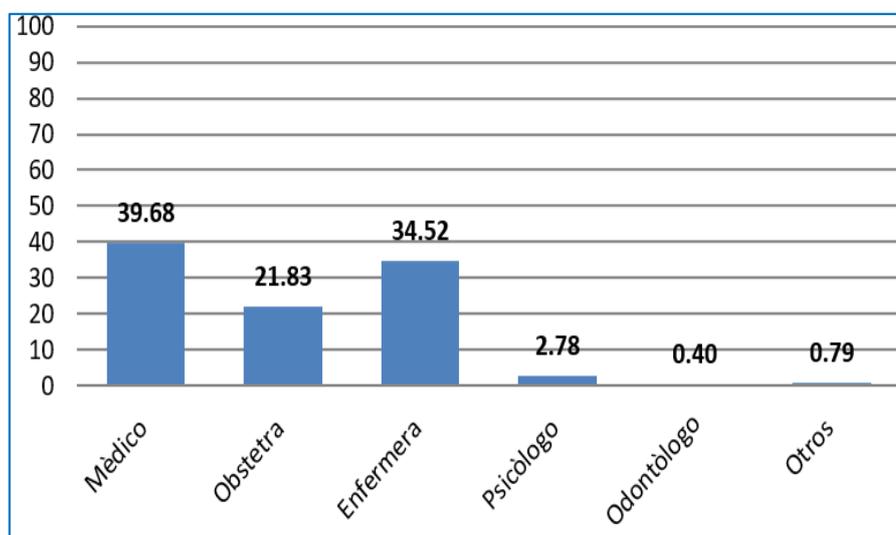


Tabla N° 2 Niveles de satisfacción según preguntas / dimensiones

PREGUNTAS / DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	n	%	n	%
P1	153	60.7	99	39.29
P2	116	46.0	136	53.97
P3	98	38.9	154	61.11
P4	100	39.7	152	60.32
P5	83	32.9	169	67.06
Fiabilidad	550	43.7	710	56.35
P6	107	42.5	145	57.54

P7	102	40.5	150	59.52
P8	85	33.7	167	66.27
P9	100	39.7	152	60.32
Capacidad de respuesta	394	39.1	614	60.91
P10	136	54.0	116	46.03
P11	102	40.5	150	59.52
P12	130	51.6	122	48.41
P13	127	50.4	125	49.60
Seguridad	495	49.1	513	50.89
P14	128	50.8	124	49.21
P15	126	50.0	126	50.00
P16	113	44.8	139	55.16
P17	138	54.8	114	45.24
P18	136	54.0	116	46.03
Empatía	641	50.9	619	49.13
P19	97	38.5	155	61.51
P20	97	38.5	155	61.51
P21	87	34.5	165	65.48
P22	130	51.6	122	48.41
Aspectos Tangibles	411	40.8	597	59.23
PORCENTAJE TOTAL	2491	44.9	3053	55.07

Tabla 2: Se encontró un nivel de satisfacción global de 44.9% (en proceso), siendo la dimensión capacidad de respuesta la que evidenció mayor insatisfacción (60.91%), seguida de aspectos tangibles (59.23%); en cambio la dimensión empatía mostró 50.9% de satisfacción, casi similar a la dimensión seguridad (49.1%) y en la dimensión fiabilidad se encontró 43.7% de satisfacción.

Tabla N° 3 Dimensiones de la calidad de atención

DIMENSIONES	SATISFECHOS (+)	INSATISFECHOS (-)
Fiabilidad	43.7	56.35
Capacidad de respuesta	39.1	60.91
Seguridad	49.1	50.89
Empatía	50.9	49.1
Aspecto Tangible	40.8	59.23
Total	44.9	55.1

Tabla 3: La dimensión empatía obtuvo un 51% de satisfacción, seguida de la dimensión seguridad con un 49%; fiabilidad obtuvo un 43.7%, mientras que capacidad de respuesta 39% y aspectos tangibles 40%.

Grafico N° 7 Fiabilidad – Chiclayo - 2021

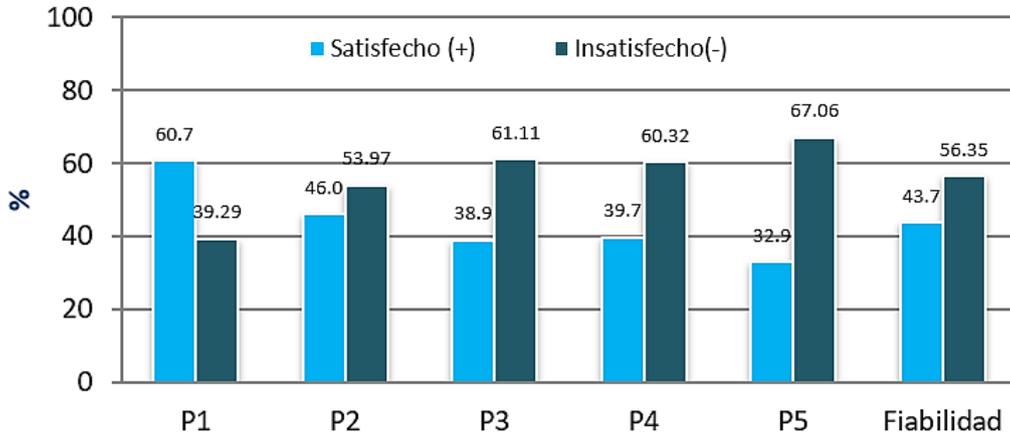


Grafico N° 8 Capacidad de respuesta – Chiclayo - 2021

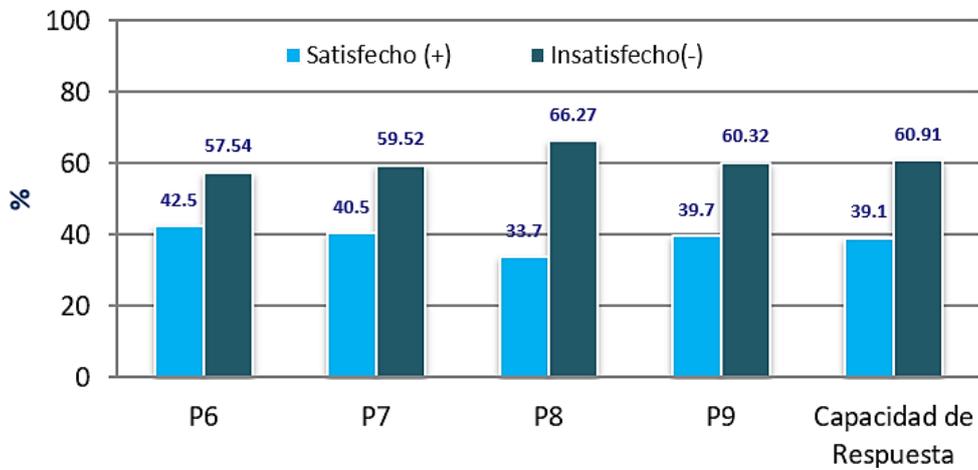


Grafico N° 9 Seguridad – Chiclayo – 2021

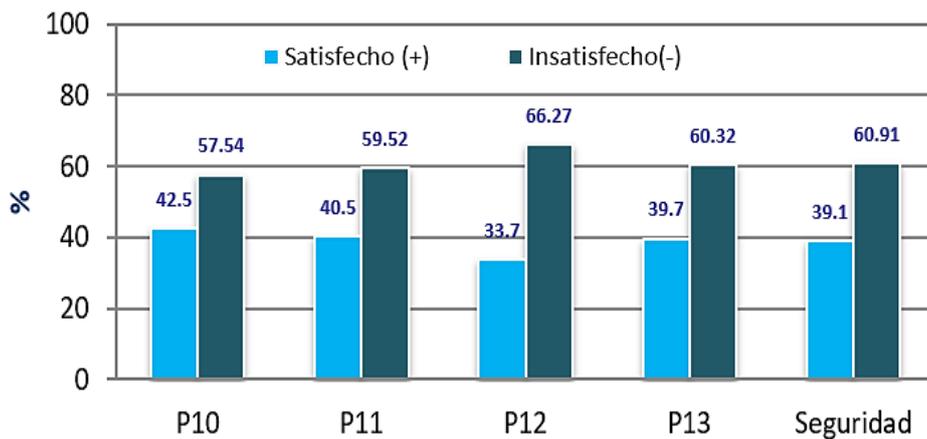


Grafico N° 10 Empatía – Chiclayo – 2021

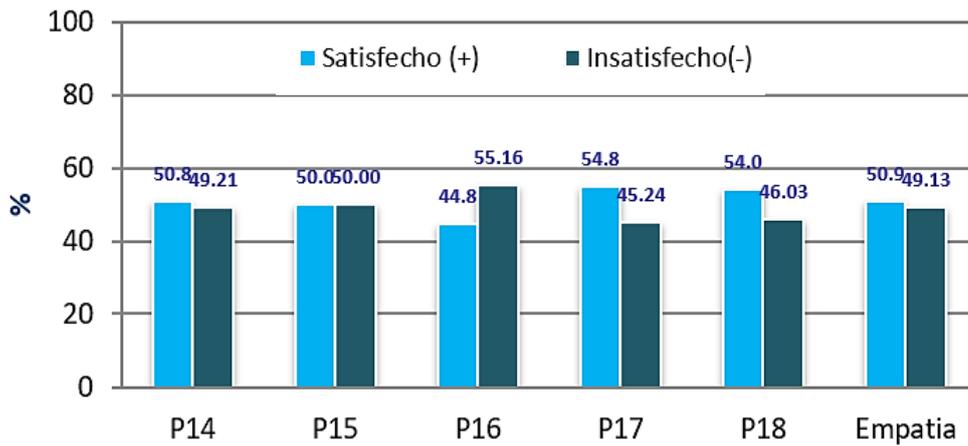


Grafico N° 11 Aspectos tangibles – Chiclayo – 2021

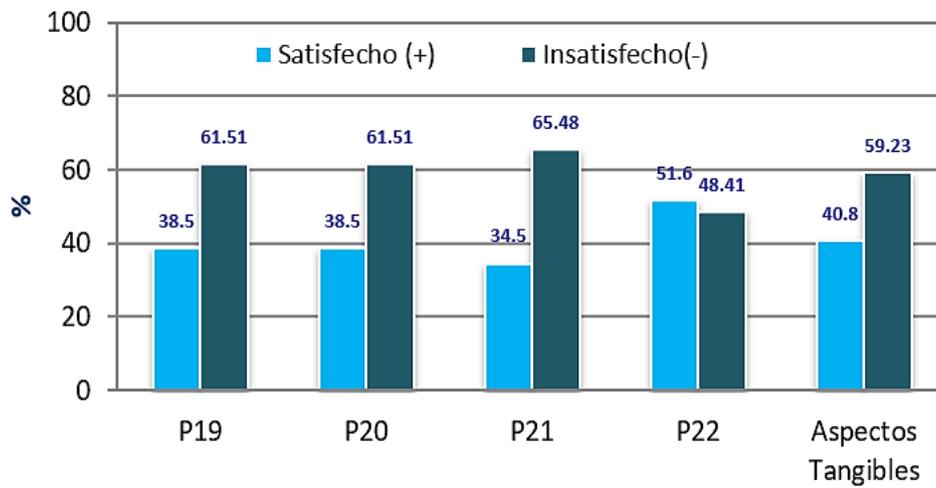


Grafico N° 12 Evaluación de las cinco dimensiones - Chiclayo - 2021

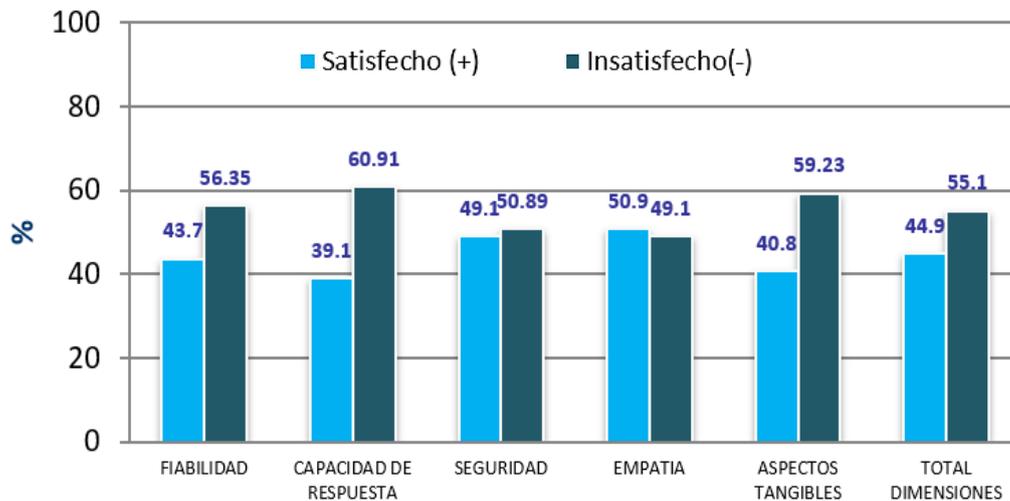


Tabla N° 4 Preguntas por colores según el porcentaje usuarios externos insatisfechos del primer nivel de atención – Chiclayo – 2021

> 60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

N°	Preguntas	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
1	P01	153	60.7	99	39.29
2	P02	116	46.0	136	53.97
3	P03	98	38.9	154	61.11
4	P04	100	39.7	152	60.32
5	P05	83	32.9	169	67.06
6	P06	107	42.5	145	56.35
7	P07	102	40.5	150	57.54
8	P08	85	33.7	167	59.52
9	P09	100	39.7	152	66.27
10	P10	136	54.0	116	60.32
11	P11	102	4.5	150	60.91
12	P12	130	51.6	122	46.03
13	P13	127	50.4	125	59.52
14	P14	128	50.8	124	48.41
15	P15	126	50.0	126	49.60
16	P16	113	44.8	139	50.89
17	P17	138	54.8	114	49.21
18	P18	136	54.0	116	50.00
19	P19	97	38.5	155	55.16
20	P20	97	38.5	155	45.24
21	P21	87	34.5	165	46.03
22	P22	130	51.6	122	49.13
Porcentaje Total		2491	44.93	3053	55.13

Tabla 4: La pregunta 1 (verde) fue la que mostró un 39.29% de insatisfacción, mientras que las preguntas 3 al 5 y 9 al 11 (rojas) fueron las que evidenciaron mayor insatisfacción (> 60%); lo restante en amarillo está en proceso.

Tabla N° 5 EE. SS del primer nivel de atención– Chiclayo - 2021

EE.SS.	Satisfechos	Insatisfechos
Cruz de la Esperanza	48.8%	51.2%
José Quiñones Gonzales	22.4%	77.6%
Túpac Amaru	59.9%	40.1%
Jorge Chávez	46.0%	54.0%
San Antonio	38.2%	61.8%
Cerropón	48.9%	51.1%
José Olaya	45.5%	54.5%

Tabla 5: El centro de salud que mostró mayor satisfacción fue Túpac Amaru (59.9%), seguido de Cerropón (48.9%) y muy similar Cruz de la Esperanza (48.8%); a diferencia de José Quiñones Gonzales que evidenció un 77.6% de insatisfacción, seguido de San Antonio (61.8%) y José Olaya (54.5%) de insatisfacción muy parecido a Jorge Chávez (54.0%).

Grafico N° 13 Satisfechos del primer nivel de atención – Chiclayo - 2021

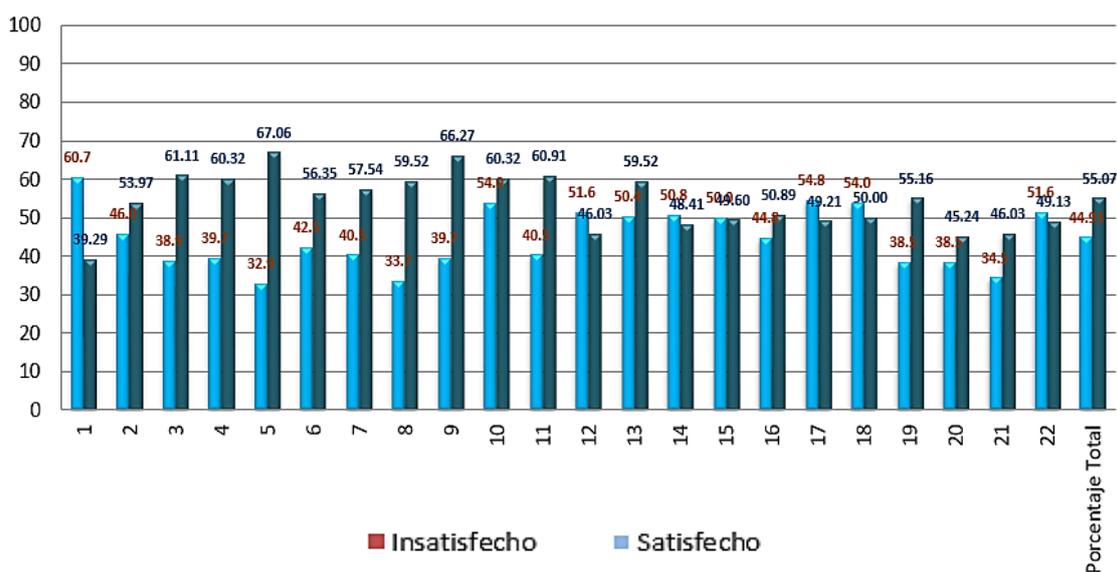
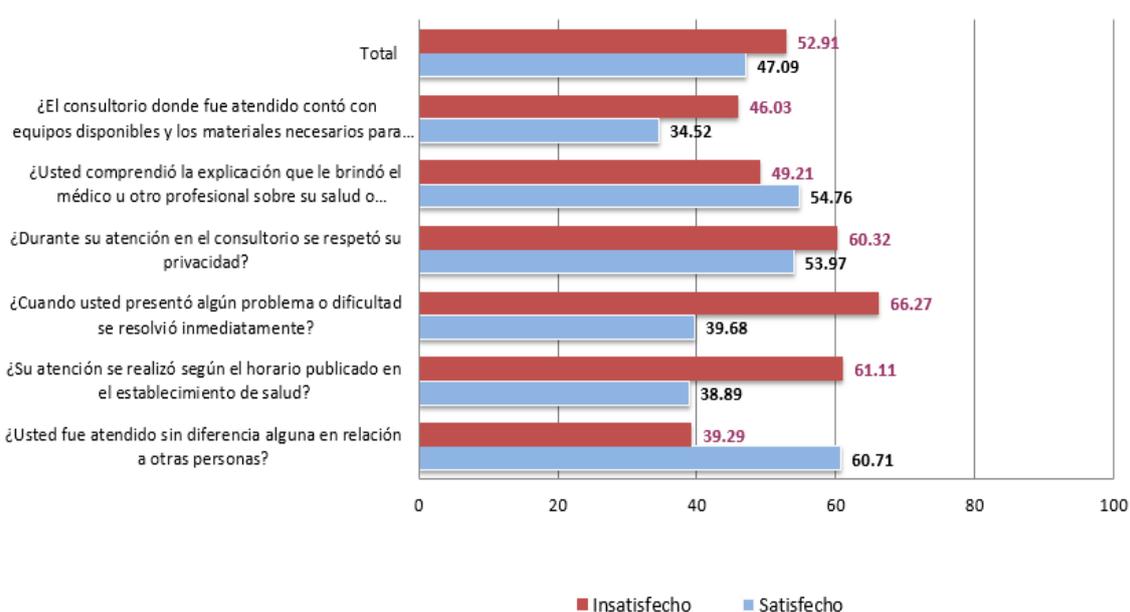


Tabla N° 6 Buen trato – Chiclayo – 2021

BUEN TRATO				
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	153	60.71	99	39.29

¿Su atención se realizó según el horario publicado en el EE.SS?	98	38.89	154	61.11
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	100	39.68	152	66.27
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	136	53.97	116	60.32
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medio u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	138	54.76	114	49.21
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	87	34.52	165	46.03
Total	712	47.09	800	52.91

Grafico N° 14 Buen trato – Chiclayo – 2021



3.2. Discusión de resultados

La siguiente investigación obtuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa en EE. SS del primer nivel; como resultado global encontramos un grado de insatisfacción del 55.07% y 44.93% de satisfacción ubicándose en proceso de mejora. Estos resultados al ser comparados con otros estudios no guardan relación a la investigación realizada en Ecuador en el año 2018, donde se estableció la satisfacción del paciente en la atención primaria; en la cual se encontró una satisfacción menor al 40% siendo la dimensión fiabilidad la que evidenció 71% de insatisfacción¹³, mientras que en el presente estudio capacidad de respuesta mostró la mayor insatisfacción (60.91%). Así mismo a nivel local un estudio realizado en el año 2019 en la Microred Lambayeque; se encontró un 67.5% de insatisfacción⁹.

En el presente estudio nos demuestra la objetividad que acudieron los usuarios a consulta, lo cuales fueron un 77% y acompañantes el 23%; según el sexo, el 69% fue de sexo femenino y el 31% masculino, esto nos demuestra que las mujeres acuden con mayor frecuencia a su centro de salud, guardando relación con la Encuesta Nacional de Satisfacción del 2014 que menciona que un 75% que acude a consulta son mujeres (6). Según el nivel de estudio el que predomina es de nivel secundario seguido del primario con un 55% y 22% respectivamente. Así mismo el presente estudio nos demuestra que el 88.5% se atiende mediante el seguro integral de salud (SIS), 5.5% no cuenta con ningún seguro y 5.9 con otro seguro; a causas del COVID 19 las consultas externas tanto en los hospitales y establecimientos de primer nivel fueron limitados, por tanto, en el presente estudio demostramos que los usuarios continuadores fueron el 61.5% y pacientes nuevos 38%; guardando estrecha relación con la investigación realizada en España 2019 que evidenció que acudieron por primera vez a consulta en atención primaria de salud un 40%¹⁴. Con relación al personal que atendió, fueron los médicos con el 39.6%, seguido de enfermeras con el 34.5% y obstetricas con el 22% los que atendieron en mayor frecuencia a la población.

La dimensión fiabilidad demostró las probabilidades del buen funcionamiento o no del sistema de salud, en este caso se obtuvo una insatisfacción del usuario del 56.35% y satisfacción del 43.7% respectivamente, en el primer nivel de atención. En torno a capacidad de respuesta la cual refleja la rapidez y coordinación con las acciones que se implementan en el sistema de salud, el 60.91% estuvieron insatisfechos resultados similares a la una investigación realizada en Brasil en la atención primaria que muestra una marcada insatisfacción (> 80%) en esta dimensión relacionándolo al tiempo de espera prolongado para una atención¹². En seguridad, la cual minimiza riesgos y daños al paciente, se obtuvo que el 50.89% son usuarios insatisfechos y el 49.1% son usuarios satisfechos. La empatía que mide la capacidad de entender al usuario o su familia, en este estudio se demostró que un 50.9% de usuario salió satisfecho después de su atención y el 49.1% usuario salió insatisfecho. Los aspectos tangibles en la atención de salud son muy importantes como la valoración que los pacientes hacen de las instalaciones del establecimiento, de la infraestructura, administración del establecimiento, de su organización y su grado de accesibilidad, así como el tiempo de estadía y espera del paciente o acompañante, encontrándose que el 59.23% estuvo insatisfecho y 40.8% de pacientes satisfechos.

Con relación a las dimensiones son los indicadores del paciente satisfecho o insatisfecho salir del servicio la atención de la consulta externa. Se obtuvo 44.9% de satisfacción, ubicándose en proceso; resultado que guarda relación al estudio de la Universidad Cayetano Heredia del 2016 que evidenció un 46.8% de satisfacción en sus usuarios.

La evaluación mide los resultados finales que establecen el porcentaje mayor a 60% es por mejorar, de 40 a 60% en proceso y finalmente menos a 40% aceptable, es así en el presente estudio los resultados obtenidos son Aceptable 39.29%, en Proceso 51.77% y por Mejorar 62.66%, los usuarios que salen después de una atención. En relación a los EE. SS Túpac Amaru fue el que

presentó mayor satisfacción con un 59.9%, seguido de Cerropón con un 48.9% y Cruz de la Esperanza con un 48.8%; los que mostraron mayor insatisfacción fueron José Quiñones Gonzales con un 77.6%, seguido de San Antonio 61.8%; mientras que José Olaya obtuvo un 45.5% de satisfacción y Jorge Chávez 46.0%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Se encontró un nivel de satisfacción global de 45% ubicándose en proceso, en el primer nivel de atención.
2. La dimensión capacidad de respuesta junto a aspectos tangibles fueron quienes registraron mayor insatisfacción con un 61% y 59% respectivamente encontrándose por mejorar, mientras que la dimensión empatía un 51%, seguridad 49% y fiabilidad 44% se encontraron satisfechos con la atención recibida estando en proceso.
3. El Centro de Salud que registra el más alto nivel de satisfacción fue Túpac Amaru con un 59%, seguido de Cerropón y Cruz de la Esperanza con un 49% cada uno; el establecimiento que evidenció menor satisfacción fue José Quiñones Gonzales con un 22%, mientras que Jorge Chávez y San Antonio evidenció un 46% y 38% de satisfacción respectivamente.
4. Referente a las características generales el 77% son usuarios, 69% del sexo femenino, 55% cuenta con secundaria completa; el 88% utilizó el SIS para su atención; además, el 40% fue atendido por un médico; la mayoría son usuarios continuadores 62% a diferencia de un 38% que se atendió por primera vez.

4.2. Recomendaciones

En base a lo demostrado en la siguiente investigación, me permite hacer las siguientes recomendaciones:

- ✓ Presentar la información a los EE. SS, Red Chiclayo, GERESA para que puedan establecer las pautas adecuadas en relación a los resultados o que puedan realizar estudios similares en su población global.
- ✓ Con relación a las dimensiones se pueden considerar los resultados como parte de la línea basal y fuente de referencia para los gerentes con el fin de implementar y monitorizar un proceso de mejoramiento a considerarse en el plan estratégico de la institución.
- ✓ Se recomienda hacer estudios por EE. SS y por servicio con una población mayor para poder corroborar los resultados encontrados.

- ✓ La dirección de cada centro de salud debe trabajar con sus profesionales de manera coordinada y continua, realizando talleres de sensibilización sobre la atención de calidad al usuario enfocándonos en el buen trato y en la vocación de servicio.
- ✓ Solicitar a la Gerencia Regional de Salud la supervisión continua a los establecimientos de salud, así como el abastecimiento de insumos y medicamentos en las farmacias, letreros para que el usuario pueda orientarse, mantener el servicio higiénico en buen estado y limpio.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arellano Díaz HO. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio Las Cienc [Internet]. 2017 [citado 14 de junio de 2020];3(Extra 2):72-83. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
2. OMS | Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 29 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
3. Solera Albero J, Tárraga López PJ. La Atención Primaria de Salud: Más necesaria que nunca en la crisis del Coronavirus. J Negat No Posit Results. 24 de marzo de 2020;5(5):468-568.
4. Pan American Health Organization. Health in the Americas+: Summary: Regional Outlook and Country Profiles [Internet]. Pan American Health Organization; 2017 [citado 6 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
5. Evans T, Van Lerberghe W, Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2008 la atención primaria de salud: más necesaria que nunca. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2008.
6. Murillo JP, Bellido Boza L, Huamani Ñahuinlla P, Garnica Pinazo G, Munares García O, Del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An Fac Med [Internet]. 9 de octubre de 2019 [citado 14 de junio de 2020];80(3):288-97. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846>
7. Valdiviezo Samaniego AK. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” nivel II-2 Chiclayo 2017. Repos Inst - USS [Internet]. 2019 [citado 6 de agosto de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/5958>
8. Jara Fustamante BA. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad - PNP- Chiclayo - 2017. Repos Inst - USS [Internet]. 2018 [citado 5 de agosto de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/5793>
9. Sosa Meoño CE, Sosa Flores JL. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Rev Cuerpo Méd HNAAA [Internet]. 2018 [citado 6 de junio de 2020];11(3):162-7. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/409>
10. Hernández Vásquez A, Rojas Roque C, Prado Galbarro FJ, Bendezu Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de

Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. octubre de 2019 [citado 24 de junio de 2020];36(4):620-8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342019000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

11. Vázquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, González López AM, Montiel Jarquín AJ, Gutierrez Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. abril de 2018 [citado 6 de junio de 2020];20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#>

12. Souza Gomide MF, Carvalho Pinto I, Fávero Bulgarelli A, Pinheiro dos Santos AL, Serrano Gallardo M del P, Gomide MFS, et al. User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care. Interface - Comun Saúde Educ [Internet]. abril de 2018 [citado 2 de julio de 2020];22(65):387-98. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832017005019104&script=sci_arttext&tlng=en

13. Fariño Cortez J, Cercado Mancero A, Vera Lorenti E, Valle Flores J, Ocaña Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018;39(32):22. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

14. Pérez Romero S, Gascón Cánovas JJ, Salmerón Martínez D, Parra Hidalgo P, Monteagudo Piqueras O. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. Rev Calid Asist. 2016;31(5):300-8.

15. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered [Internet]. 2012 [citado 14 de junio de 2020];23(2):88-95. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/1037>

16. Normativas - Norma Técnica de Salud Nro. 021-MINSA/DGSP-V.02 [Internet]. [citado 8 de julio de 2020]. Disponible en: <http://190.102.131.45/moperaciones/index.php/normativas/file/13-norma-tecnica-de-salud-nro-021-minsaldgsp?tmpl=component>

17. Vignolo J, Vacarezza M, Álvarez C, Sosa A. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. Arch Med Interna [Internet]. abril de 2011 [citado 8 de julio de 2020];33(1):7-11. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-423X2011000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

18. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 6 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

19. Seclén Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med [Internet]. junio de 2005 [citado 14 de junio de 2020];66(2):127-41. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

20. Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno [Internet]. [citado 7 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>

21. B Syed S, Leatherman S, Mensah Abrampah N, Neilson M, Kelley E. OMS | Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. WHO. World Health Organization; 2018 [citado 24 de junio de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
22. Castillo Soto GK. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. [Internet]. [Loja, Ecuador]: Universidad Técnica Particular De Loja; 2011. Disponible en: http://dspace.utpl.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2618/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf?sequence=3&isAllowed=y
23. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Rev Venez Gerenc [Internet]. marzo de 2010 [citado 4 de julio de 2020];15(49):103-24. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
24. Olivares Moscoso C. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital III Goyeneche - 2018 [Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8624>
25. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. octubre de 2012 [citado 24 de junio de 2020];29(4):483-9. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342012000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

VI. ANEXOS

ANEXO 1

HOJA DE RECOLECCION DE DATOS

Nº Encuesta: _____			
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio:	/ /	Hora Final: / /
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	[]		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	Ninguno		2
	Otro		3
6. Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
7. Consultorio /área donde fue atendido:	1. Consultorio médico	5. Consultorio odontología	
	2. CRED		6. Sala de partos
	3. Inmunizaciones	7. Laboratorio	
	4. Consultorio psicología	8. Farmacia	
		9. Administración (trámites)	
10. Personal que realizó la atención:			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros: _____	
11. Antecedente:			
Diabetes Mellitus	()	Infección COVID 19	()
Hipertensión Arterial	()	Otros: _____	
Enfermedad Renal Crónica	()		

ANEXO 2

HERRAMIENTA SERVQUAL MODIFICADA

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 como la menor calificación y 7 como 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 el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
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								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
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?							