



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
CENTRO DE SALUD DE PICSI, 2015**

PRESENTADA POR  
**LUZ ALBINA RAMOS TORRES**

TESIS PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD

LIMA – PERÚ

2015



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual**  
**CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
CENTRO DE SALUD DE PICSÍ, 2015**

**TESIS**

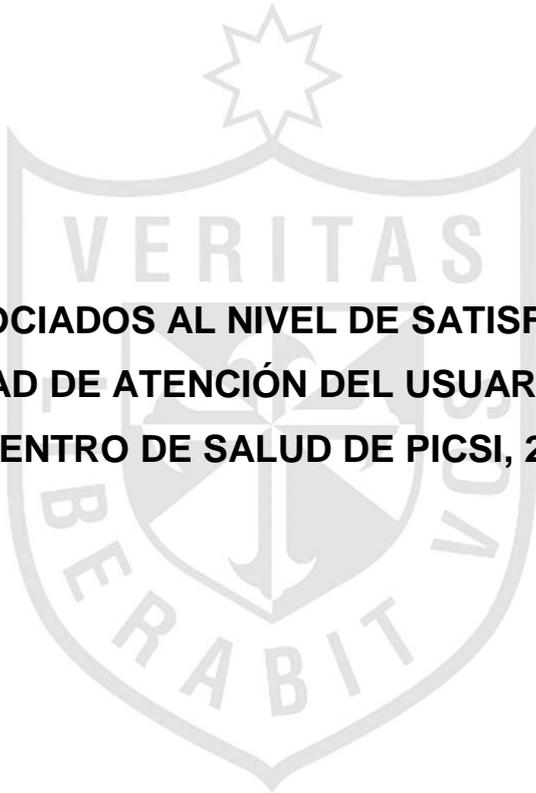
**PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR**

**LUZ ALBINA RAMOS TORRES**

**LIMA – PERÚ**

**2015**



**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
CENTRO DE SALUD DE PICSI, 2015**

Asesor:

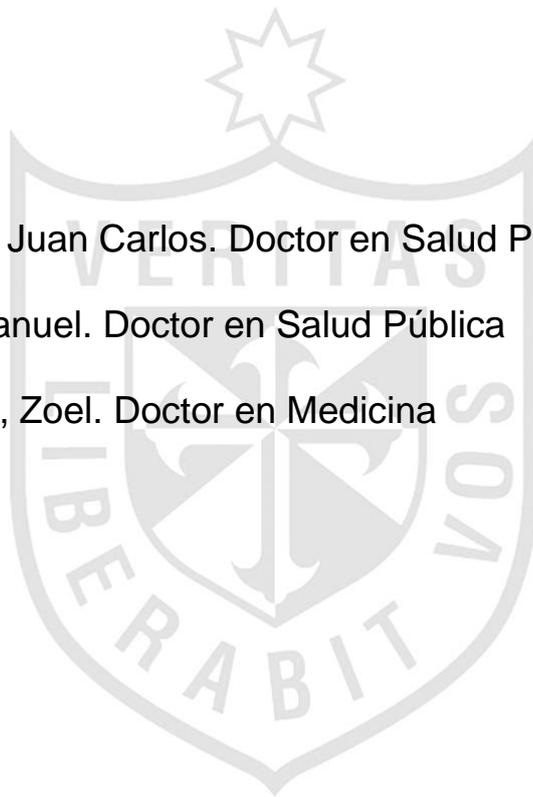
Navarrete Mejía, Javier. Doctor en Salud Pública

Jurados:

Velasco Guerrero, Juan Carlos. Doctor en Salud Pública

Loayza Alarico, Manuel. Doctor en Salud Pública

Huatuco Collantes, Zoel. Doctor en Medicina

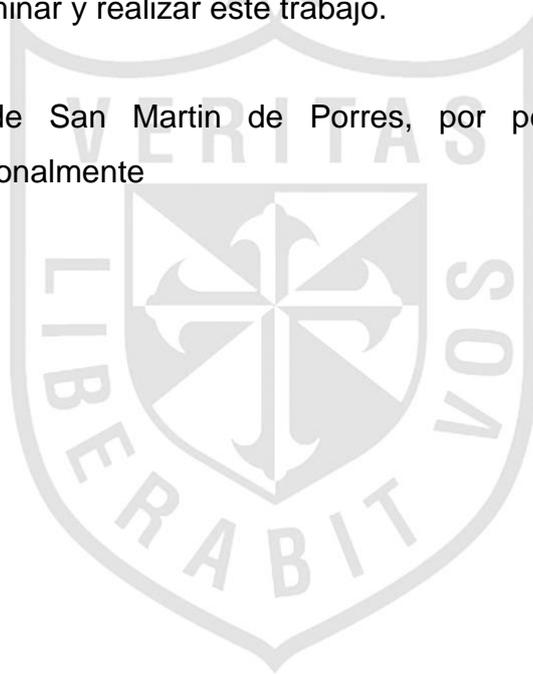


## DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a mis hijos  
Alessandra y Rodrigo, quienes son mi motor  
para seguir avanzando y ser mejor cada día.

A mi esposo, quien siempre me brindó su amor, su cariño,  
su estímulo y su apoyo constante, sobre todo por su comprensión y paciencia  
para que pudiera terminar y realizar este trabajo.

A la Universidad de San Martín de Porres, por permitirme formarme y  
desarrollarme profesionalmente



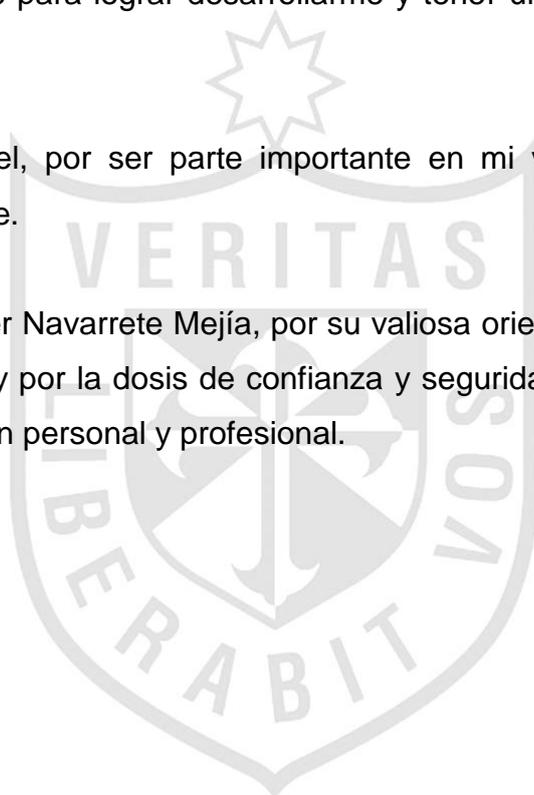
## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por su bondad e infinita gracia que me llena siempre de esperanzas y deseos de ser cada día mejor.

Agradezco a mis padres Santiago y Eresvita, por su apoyo incondicional y su profundo compromiso para lograr desarrollarme y tener una excelente educación profesional.

A mi hermano Miguel, por ser parte importante en mi vida, siempre atento y deseoso de ayudarme.

A mi asesor Dr. Javier Navarrete Mejía, por su valiosa orientación en el desarrollo del presente trabajo y por la dosis de confianza y seguridad para lograr objetivos claros y de superación personal y profesional.

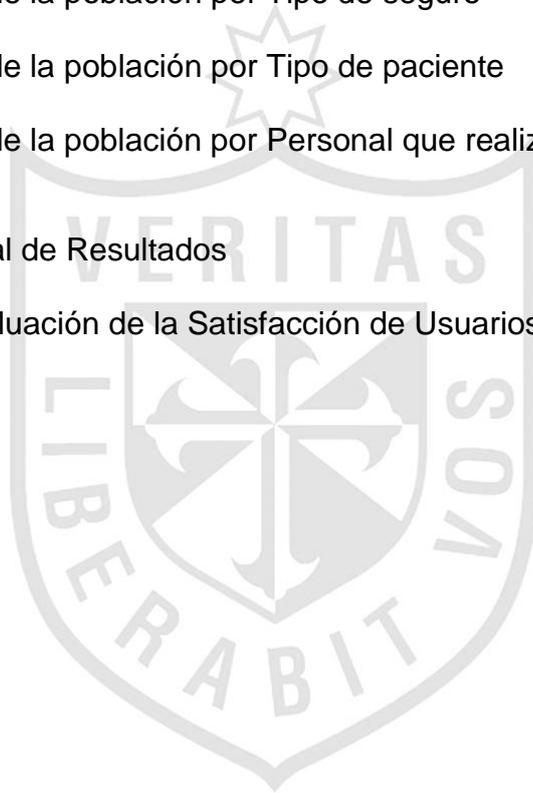


# INDICE

Carátula	ii
Asesor y jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	xi
Introducción	13
<b>CAPITULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
1.1 Antecedentes de la investigación	16
1.2 Bases teóricas	25
1.3 Definiciones conceptuales	31
<b>CAPITULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
2.1 Tipo de investigación	34
2.2 Diseño de estudio	34
2.3 Población y muestra	34
2.4 Métodos de recolección de datos. Instrumentos	36
2.5 Procesamiento de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b>	<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>53</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población según condición del encuestado	38
Tabla 2 Distribución de la población por sexo	39
Tabla 3 Distribución de la población por Nivel de estudio	39
Tabla 4 Distribución de la población por Tipo de seguro	40
Tabla 5 Distribución de la población por Tipo de paciente	40
Tabla 6 Distribución de la población por Personal que realizó La atención	41
Tabla 7 Tabla General de Resultados	42
Tabla 8 Tabla de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Externos	44



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribución de resultados: Dimensión Fiabilidad	45
Gráfico 2	Distribución de resultados: Dimensión Capacidad de Respuesta	46
Gráfico 3	Distribución de resultados: Dimensión Seguridad	47
Gráfico 4	Distribución de resultados: Dimensión Empatía	48
Gráfico 5	Distribución de resultados: Aspectos Tangibles	49



## RESUMEN

El presente trabajo está basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como finalidad determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizamos una encuesta se trabaja con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos.

El instrumento empleado en la recolección de datos , es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos,, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos.

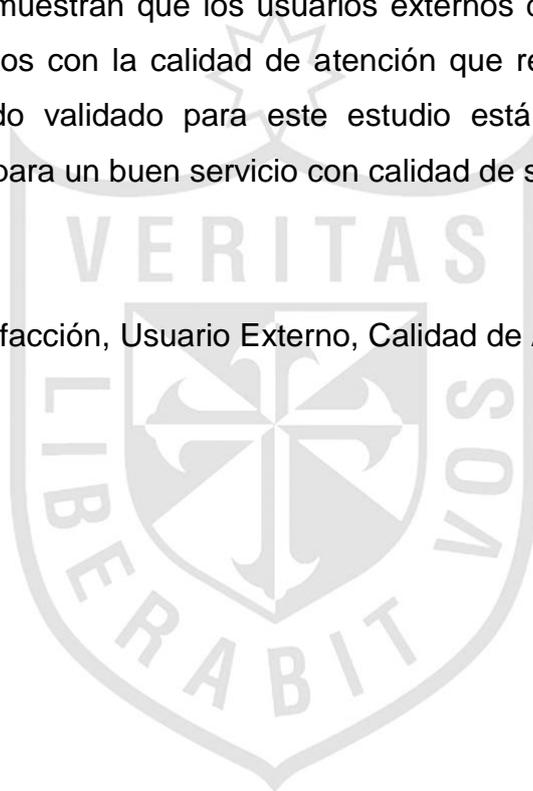
En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado.

Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor

satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha.

Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

Palabras Clave: Satisfacción, Usuario Externo, Calidad de Atención



## ABSTRACT

This study is based in observational, analytical, cross-sectional research in order to determine the factors associated with the overall satisfaction of quality care for patients in Pícsi's Health Center from July 2015 to December 2015. This study allows us to evaluate the level of satisfaction of care within different client services of this health center from the patient's perspective. In order to obtain this data, we implemented a survey with a confidence level of 95% and a standard error of 0.1. In the Pícsi's Health Center there were no previous measurements to reference, so we were unable to estimate if the percent of unsatisfied patients was equal to the satisfied patients of previous reports.

The data-collection tool was a survey validated by MINSA (Health Ministry) designed for this type of health center with primary care attention. It consisted of 22 questions about expectations and 22 questions about perception, distributed in five evaluation dimensions for the quality of care received. Each question had a response range from one to seven, with one being the lowest rating and seven being the highest rating. With this survey we found that 72.2% of patients were satisfied with the services at Pícsi's Health Center, and 27.8% were not satisfied with the services.

The methodology included using the survey "Servqual Modified Servqual for Health Establishments, and the collected data was processed using the program Microsoft Excel 2010 and the application "Epi Info", validated by the Ministerio de Salud (Health Ministry) by RM 0527-2011. 96 patients were interviewed according to the different services provided by the Health Center, and the variables for this study were the established dimensions according to the method applied.

The results from this study showed 72.2% patient satisfaction compared to 27.8% patient dissatisfaction. Among the variables surveyed, the highest satisfaction was with Security (96.1%), followed by Empathy (91.3%) and finally with similar results in the Tangible Aspects and Reliability with 64.3% and 64.2% respectively. The

variable with the highest level of dissatisfaction was Responsiveness. 87.81% of the population did not have their expectations met in relation to the fundamental point in question 9, which refers to health establishment having mechanisms to resolve any type of problems that hinders patient care, showing 75% of the population unsatisfied with this service.

In conclusion, we found 72.2% of patients of the Health Center in Pícsi were satisfied with the quality of care, and according to the methodology for this study, this establishment is considered to be a high-quality health service.

Keywords: Satisfaction, Client, Quality of Care



## INTRODUCCIÓN

Cabe recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad. <sup>(1)</sup>

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace varias décadas, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo, pero es la propuesta de Donabedian <sup>(2)</sup> la más aceptada, sin embargo no se tiene un concepto universal para todos ya que los componentes de la calidad se valoran con diferentes criterios. Hoy se plantea, la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios externos (juicio de valor, y subjetivo), como el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, por lo que es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud. <sup>(3)</sup>

Para la medición de la calidad en un Centro de Salud generalmente se acepta como dimensiones del concepto de calidad el esquema propuesto por Donabedian, de estructura-proceso-resultado, <sup>(4)</sup> que es un esquema secuencial, didáctico y claro.

El conocimiento del nivel de satisfacción de usuarios externos de los servicios de salud requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez por lo tanto, es necesario contar con instrumentos confiables y de fácil aplicación, <sup>(5)</sup> medir la satisfacción nos permite identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud, este conocimiento debe permitir formular e implementar acciones de mejora.

La necesidad de recibir servicios médicos de calidad, debe ser un punto clave en la política pública de cualquier país. El Perú se ha caracterizado durante los últimos años por su estabilidad económica y política, utilizando como marco de referencia otros países de América Latina. Sin embargo, el tema de salud ha sido motivo de controversia entre los políticos, médicos y demás ciudadanos del país. Los medios de comunicación han lanzado a la luz pública innumerables artículos que presentan las diferentes opiniones, inquietudes y preocupaciones de la población en relación a los cambios producidos por constantes cambios en las políticas de salud, con estos artículos, en términos generales, el descontento mayor lo tiene la clase médica del país ya que consideran que el dinero que se les asigna no es suficiente para prestar los servicios, mientras la mayoría de los beneficiarios de la Reforma está conforme con los servicios que recibe.

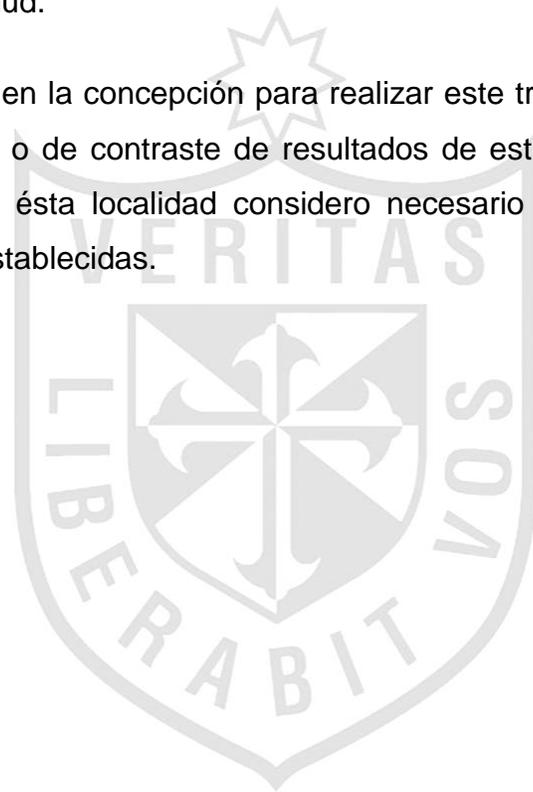
Definir la Satisfacción del usuario externo en un centro de salud no es tarea fácil, por ser este un término muy subjetivo. Las definiciones presentadas por diferentes autores, coinciden en que se basa en un resultado diferenciado entre la percepción y las expectativas del paciente que acude al servicio; Es tan importante este valor que se aceptado como una medida para medir la calidad y su resultado ha servido para toma de decisiones de algunas reformas en salud. <sup>(6,7)</sup> Actualmente, por la competencia y la globalización el Ministerio de Salud en su búsqueda por aumentar la calidad de sus servicios ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario. <sup>(8)</sup> Una mejor calidad brinda una buena y mayor reputación ante los pacientes y colectividad en general. La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. Por ello la investigación se plantea como objetivo identificar los factores asociados el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, en el año 2015.

La tendencia mundial para determinar el grado o los niveles de satisfacción de un usuario externo en los servicios de salud, ha evolucionado tanto que es necesario

aplicar las metodologías adecuadas para la medición de los niveles de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos que acuden a una atención en el Centro de Salud.

La magnitud de este estudio permitirá identificar qué áreas requieren mejorar en términos de la percepción de calidad de los servicios de salud ofrecidos por el Centro de Salud de Pícsi. Responder a estas necesidades es de suma importancia, debido a que se espera mejorar así la calidad de vida de los usuarios externos y el personal de dicho Centro de Salud.

Otro punto importante en la concepción para realizar este trabajo, es que no existen datos de comparación o de contraste de resultados de estudios similares a este, y por ser el primero en ésta localidad considero necesario realizarlo, siguiendo las pautas y normativas establecidas.



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Mencionaremos en este punto algunos trabajos realizados que tienen algún grado de similitud con el estudio desarrollado en el Centro de Salud de Picsi, a continuación los menciono:

En el año 2 000 se desarrolló un estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, trabajando sobre las variables Sociodemográficas y de accesibilidad asociados.<sup>(9)</sup> Este trabajo se realizó en el año 2000. Dicha encuesta fue transversal, con representatividad nacional, siendo su muestreo probabilístico, multietápico y proporcional a las regiones del Perú. Para cada una de las regiones estudiadas se seleccionó un mínimo maestral, visitándose en total 3 997 hogares, obteniendo datos de 19 957 personas. La muestra fue seleccionada de la siguiente forma: del total global de 19 957 personas se escogió aquellas mayores de 16 años, 12 490 (62,6%); de este subgrupo, se eligió las que autorreportaron enfermedad, malestar o accidente (EMA) en las últimas 4 semanas (n = 3 176 personas, 25,4%). De este conjunto de personas, se volvió a seleccionar aquellas que accedieron a algún tipo de consulta (n = 1 608, 50,6%), de las cuales un total de 703 (43,7%) consultó establecimientos de salud del MINSA (centros de salud y hospitales). Este último subgrupo fue objeto de análisis del presente estudio.

En el centro de Salud la Encañada en Cajamarca, en el año 2000 también se desarrolló un estudio sobre la Medición de la calidad de servicio al usuario externo.<sup>(10)</sup> El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones identificadas en este estudio

fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

En el año 2012 se realiza un estudio de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional en 242 encuestas anónimas mediante un instrumento validado, SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud a pacientes del servicio de gineco-obstetricia del hospital de la solidaridad Comas entre los meses de Agosto 2011 a Febrero del 2012. Los datos se procesaron en SPSS 19.0 con estadísticas descriptivas, de frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar, presentados con gráficos y tablas de frecuencia con un intervalo de confianza del 95% y 5% de error. Las variables principales fueron el Grado de satisfacción de los Usuarios respecto a la Calidad de atención y sobre la Infraestructura en la consulta del servicio de Gineco-Obstetricia. Se obtuvieron los siguientes resultados: El promedio de edad fue de 41.41 años (DS 13,360), siendo los distritos de origen más frecuentes Comas e Independencia con 28.11% y 18.88%. 74% refiere que no ha llegado a concluir la secundaria o no la han iniciado. Un 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato y un 76.28% están conformes en relación al examen clínico realizado. La “explicación con palabras fáciles de entender” tuvo un 73.89 % de aceptación. La receta prescrita en relación a si las indicaciones fueron claras, con un 75.1% Las tarifas con un 25.70% de totalmente de acuerdo, no tuvo una gran aceptación, aunque el 42.97% estuvo mayormente de acuerdo.80.72% estuvo de acuerdo con el horario de atención establecido. Infraestructura tuvo porcentajes de aceptación bajos con un 29.72% de pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. 71.89 % estuvo de acuerdo con la limpieza. La pregunta global para la percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de

los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

En este estudio se llegaron a las siguientes conclusiones.- El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012 fue de 70.92% El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 87.55% El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 64.66%. <sup>(11)</sup>

En el año 2006 se realiza la tesis sobre la satisfacción del usuario externo en los consultorios del hospital naval del Callao, desarrolla un estudio de naturaleza cuantitativo , prospectivo y de corte transversal , se realizó a 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de  $e = 1,677...%$ . Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

Se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos lo medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%). <sup>(12)</sup>

En el año 2003 se desarrolló un estudio sobre la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, realizó una investigación descriptiva de corte transversal, realizada en el Centro Materno "Santa Lucía" en el distrito de Moche- Trujillo. La muestra estuvo constituida por 30 madres determinándose el tamaño de la muestra por medio de la fórmula de proporciones, teniendo en cuenta que el promedio de la calidad de los servicios en Moche es del 75%. Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta de satisfacción del usuario que constaba de las siguientes partes: Datos generales de la encuesta, Datos del usuario, Tiempo de búsqueda de la atención y tiempo de espera. Grado de satisfacción, Conocimientos básicos: signos de alarma de gestante y recién nacido Registro de datos básicos en historia clínica. Y Concluyó que la satisfacción de los usuarios en las dimensiones: Estructura, Procesos y resultados es buena. Los tiempos de espera son considerados en un mayor porcentaje como largos y muy largos. En la dimensión de procesos, el trato es el indicador más alto, y la educación para la salud el que se presenta en menor porcentaje. Existe un buen registro de datos básicos en la historia familiar, a excepción de la cita que solamente se encuentra por encima de la media. Los indicadores de mayor satisfacción son el trato, atención a sus molestias, examen y explicación a los procedimientos. El conocimiento de los principales signos de alarma en la gestante y recién están por debajo de la media. Existen relaciones significativas y altamente significativas entre las dimensiones de estructura y proceso, y estructura y resultado. No así con las dimensiones de procesos y resultados. <sup>(13)</sup>

Otro trabajo interesante se desarrolló en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo en Marzo del 2004, sobre la satisfacción del usuario en la consulta externa. Esta investigación realiza un estudio de tipo descriptivo de corte transversal El cual tuvo como finalidad determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio que reciben. Se utilizó la encuesta Servqual modificado a los servicios de Salud y la muestra seleccionada aleatoriamente fue de 199 pacientes. <sup>(14)</sup>

En este estudio la dimensión de confiabilidad fue la que mostró el mayor grado de insatisfacción ( $X=0,84$ ) y la de seguridad es la que mostró mayor satisfacción ( $X=0,49$ ).

En el año 2004 se realizó un trabajo que guarda relación con la investigación es la que se realizó en la consulta externa en los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del hospital Naylamp, Essalud Lambayeque. En este estudio el objetivo fue determinar la satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, EsSalud-Chiclayo durante el periodo abril-junio 2004. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); en 320 usuarios. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento. <sup>(15)</sup>

En México, en el año 2004, se realizó un trabajo más amplio que abarca a 15 hospitales, para medir la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención que recibían. Se trata de un estudio transversal realizado en 15 hospitales en Hidalgo, México. Se utilizó una encuesta anónima y confidencial. Se emplea la prueba de  $\chi^2$ , prueba de t de Student, método de los valores extremos, y el de Dixon, la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y regresión logística no condicional. La insatisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8% ( $p < 0.005$ ) El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad ( $p < 0.005$ ; IC95% 3,6-4,8), ser usuario subsecuente (Odds ratio 1,53; IC95% 1,19-1,92), ausencia de baño en la sala de espera (Odds ratio

2,37; IC 95% 2,05-2,74). Con lo cual se concluyó que la insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa.<sup>(16)</sup>

En el año 2007 realiza una investigación sobre la calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Se siguió un estudio con diseño descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por los usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima entre mayo y junio del 2007, periodo en el que se hicieron aproximadamente 4 000 consultas mensuales. Los resultados de este estudio presentan similitudes a lo reportado en la literatura sobre el tema y permiten concluir que en los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del HNAL hubo una satisfacción con el servicio en 44,36% de los pacientes o de insatisfacción del 55,64%; que las mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones; que, el grupo etario 18 a 19 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía; que, la edad mayor de 65 años se asoció a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía; que, los pacientes con instrucción secundaria o superior presentaron mayor insatisfacción global y en la dimensión empatía respecto a los pacientes con instrucción primaria o menor; y, los que procedían de zonas rurales presentaron satisfacción amplia en global y con las dimensiones respuesta rápida y seguridad.<sup>(17)</sup>

Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. En este estudio se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra compuesta de 100 encuestados, de consulta externa entre octubre, *noviembre* y Diciembre 2007. Las dimensiones de análisis son la accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso relaciones

*interpersonales*) y resultado de la atención médica (satisfacción). La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%.<sup>(18)</sup>

En el año 2008 se desarrolla una investigación referente a la calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes. Este es un estudio de investigación no experimental, descriptiva, correlacional, transversal, que vincula las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario. Se seleccionaron intencionalmente, 216 usuarios nuevos como parte de la muestra, que concurrieron al hospital por primera vez, de ambos sexos, de 15 a 75 años de edad, que solicitaron atención en los consultorios externos, emergencia y los programas del Hospital Santa María del Socorro (HSMS) de Ica. Se aplicó la encuesta SERVQUAL, como técnica para recolectar los datos, cuestionario integrado comprendido en 5 partes, y 48 preguntas, la confiabilidad del instrumento de recojo de datos, se determinó mediante Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,884. Se utilizó la estadística descriptiva, la media aritmética y la desviación estándar, se procesó la información utilizando Excel y el software estadístico SPSS 13.1, se utilizó el analizador chi cuadrado, la hipótesis se probó mediante la t de student para 5% de error muestral y 95% de confianza. El 82,4% de los usuarios encuestados manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida por parte de la institución. El 14,4% señaló estar insatisfecho y el 1,4% no se mostró ni satisfecho ni insatisfecho. Los usuarios que respondieron estar ampliamente satisfechos o muy insatisfechos, representan el 0,9%, respectivamente.<sup>(19)</sup>

En Enero del 2015, se realizó una investigación en el Hospital Arzobispo Loayza para determinar la satisfacción del usuario externo. Se hizo un diseño cualitativo, descriptivo y transversal, usando la escala SERVERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El

procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.<sup>(20)</sup>

En el año 2006, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo se realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional en Diciembre de ese año. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción con la atención recibida en la consulta externa mediante una escala de Likert; cuando el paciente no se encontró satisfecho se interrogó por las razones de esto y se solicitó sugerencias para la mejora del servicio. Se entrevistó a 88 pacientes; la edad promedio fue de  $34.8 \pm 15.1$  años y el grupo etario atendido con mayor frecuencia se situó entre los 30 y 39 años. La mayor frecuencia de encuestados procedían de los distritos de San Juan de Lurigancho (17%) y la Victoria (9,1%). Al interrogarse por el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico ( $p=0.006$ ). La insatisfacción se asoció a demora en la atención ( $p=0.001$ ) y a la percepción que el médico atiende apurado ( $p=0.004$ ). Los pacientes sugirieron para la mejora de la calidad de atención una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de los consultorios (14.8%) y una atención rápida y temprana (5,7%).<sup>(21)</sup>

En la bibliografía se encuentra una investigación sobre Percepción y expectativas de los servicios de salud en el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. Para el procesamiento de los datos se usó la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 527-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba 5 insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.<sup>(22)</sup>

En el año 2014 se realizó una investigación sobre la percepción de la calidad de servicio en el consultorio de medicina interna del hospital Arzobispo Loayza, realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional para describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. RESULTADOS: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Las conclusiones de esta investigación indican la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. <sup>(23)</sup>

## **1.2 BASES TEÓRICAS**

En la actualidad se entiende por calidad, como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, esta definición por si sola es amplia y subjetiva, por lo que se pueden encontrarse inconvenientes <sup>(24)</sup>. En lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud, en la literatura especializada existen numerosas definiciones, y ellas hacen referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud.<sup>(25)</sup> En el caso de la calidad percibida, la comparación se realiza con expectativas más próximas a lo que el paciente desearía que sucediera, y estas expectativas se forman durante experiencias previas a la recepción de esos servicios

sin requerir necesariamente la experiencia del paciente, por lo que se le considera una evaluación más estable.

A nivel mundial el concepto de calidad ha tenido muchas y variadas acepciones y en lo que se refiere específicamente a los servicios de salud la más aceptada es la de Avedis Donabedian que dice “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”  
(26)

Es a partir de la década de los 90, en el país se empieza a manifestar con mayor impulso, preocupaciones por encontrar y estar a la vanguardia de los países vecinos en el desarrollo de sistemas o normas que aseguren la atención de los usuarios pero manteniendo un alto estándar de satisfacción del paciente, para ellos se hicieron alianzas estratégicas entre el MINSA<sup>(27)</sup> y las principales entidades prestadoras de servicio de salud, lo que dio como resultado que se mejore de manera efectiva la atención y sobre todo la satisfacción de los pacientes. Hay mucho que hacer en ese aspecto, pero eso se va a lograr con políticas de salud clara y consecuente, con buen manejo del gasto y la mejora de infraestructura en los centros de atención.

## **MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Para el usuario es más difícil evaluar la calidad de los servicios que de los productos tangibles, debido a que los criterios que utiliza para evaluar un servicio son más engorrosos de comprender. Por ello, en la evaluación de la calidad de un servicio, los únicos criterios que realmente son importantes son los que establece el usuario. <sup>(28)</sup> Así pues con esta premisa la calidad de servicio estará orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el usuario respecto al servicio que se brinda. Pero esto también constituye un problema para medir la calidad de servicio, porque

la valoración de bueno o mala va a ser determinada por el usuario lo cual no significa que siempre tenga razón.

La complejidad de medir la calidad del servicio en los establecimientos de salud es evidente por las características y los variados componentes lo mismo que le da connotaciones diferentes. <sup>(29)</sup> Sólo la experiencia del usuario puede decidir si los servicios de cuidado de salud manifiestan calidad. Sin embargo, hay ciertos factores que influyen el servicio esperado como son:

- La comunicación entre las personas: la opinión que se forma un paciente muchas veces depende de lo que oye decir de los otros pacientes o familiares.
- Las necesidades personales: lo que puede esperar un paciente depende de las características y circunstancias personales de cada cual.
- Experiencias previas: los pacientes que en ocasiones anteriores han utilizado un servicio no tienen las mismas expectativas que los pacientes que nunca lo han hecho.
- Comunicación externa: la propaganda mediante el uso de mensajes directos e indirectos.

Otra dificultad para medir la calidad del servicio es que la naturaleza del desempeño diverge de una transacción a otra. Esta heterogeneidad puede ocurrir porque el servicio es brindado por diferentes médicos, enfermeras y personal general a una gran variedad de pacientes con necesidades y expectativas diferentes.

La variación entre las personas que dan servicios de salud puede deberse a su adiestramiento, experiencias, habilidades personales y personalidad. Las necesidades de los pacientes varían entre personas y entre visitas. Las necesidades y los niveles de desempeño también pueden ser influenciados por factores como la estación del año, el día de la semana y la hora del día. La interacción entre el personal del hospital, los pacientes y factores de tiempo pueden combinarse en un número infinito de maneras que afectan la calidad del servicio prestado.

- Joan Kahn, <sup>(30)</sup> fija como principios básicos de la medida de la calidad los siguientes:
- a.- No se puede garantizar la calidad sin determinar previamente como vamos a medirla, por eso existe el principio “No se puede garantizar, lo que no se puede medir”.
  - b.- La mejor forma de medir la calidad es mediante la selección de criterios, que, colectivamente lo representen y medirlos mediante un método objetivo, estos métodos deben tender a la fiabilidad y a la validez.
  - c.- Los métodos de medición de calidad deben de tener siempre presente la satisfacción del usuario.

Medir y responder a todo lo concerniente a la satisfacción del paciente brinda resultados beneficiosos tales como: aumenta las ganancias, aumenta el mercado compartido, mejora la retención de los pacientes, aumenta las preferencias y recomendaciones de los pacientes hacia familiares y amigos, además aumenta la eficiencia y productividad, lo que mejora la satisfacción del paciente; ayuda a la realización personal y profesional del personal de las instalaciones hospitalarias ayuda a la continuidad del cuidado; reduce la duración de la consulta, reduce el riesgo de negligencias e impericia por parte de los profesionales de la salud

En el Perú a través del Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial 527-2011/ MINSa, del 11 de Julio del 2011 se aprobó la 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 poder implementar acciones de mejora en los establecimientos de salud, basados en la satisfacción del usuario externo.<sup>(31)</sup>

## METODOLOGÍA SERVQUAL

La metodología Servqual, es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, <sup>(32)</sup> como uno de sus métodos obtenidos en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Fundamentalmente los autores proponen la existencia de una calidad esperada (expectativa) y una calidad percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio.

En 1998, este modelo fue redefinido y llamado SERVQUAL, por los mismos autores en el cual se señala que la calidad de servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable. <sup>(33)</sup>

El modelo en cuestión determinó inicialmente 10 dimensiones de la calidad, pero con la redefinición actualmente contamos con cinco que a continuación detallaremos. <sup>(34)</sup>

1. Elementos Tangibles. Mantiene la dimensión original y se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación.
2. Fiabilidad: Es la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y con cuidado.
3. Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, se resumen ahora en la dimensión Seguridad que está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
4. Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
5. Empatía: En esta dimensión se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez o

el cariño y la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que el grado de satisfacción depende de la expectativa que se tenga del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

El modelo mencionado, indica que las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, se ven influidas por cuatro brechas, que ocurren en las organizaciones y que pueden impedir que la prestación de servicios sean percibidos como de alta calidad. <sup>(35)</sup>

Las brechas se conceptúan como sigue:

**Brecha 1.** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos sobre esas expectativas.

**Brecha 2.** Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de la calidad del servicio.

**Brecha 3.** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio realmente ofrecido.

**Brecha 4.** Discrepancia entre el servicio y lo que se comunica a los clientes sobre el mismo.

La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido, lo cual constituye la **Brecha 5** que se atribuye a las Brechas 1, 2, 3 y 4. Las brechas se eliminan mediante la identificación e implementación de estrategias que afectan las percepciones, las expectativas de los usuarios o ambas. <sup>(36)</sup> La mayoría de los constructos que afectan la magnitud y

dirección de las cuatro brechas de la calidad del servicio, por el lado de la organización, involucran a la comunicación y los procesos de control implementados para dirigir a los empleados y manejar las consecuencias de estos procesos.<sup>(37)</sup>

### 1.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Calidad de atención en salud.-** La calidad de atención en salud, no debe conceptualizarse desde un solo punto de vista, ya que cada uno de los componentes involucrados en este sistema tiene una percepción diferente, que sin estar en desacuerdo con los otros pone énfasis en los determinantes que cada uno valora.<sup>(38)</sup> En consecuencia la calidad se mide en función de alcanzar el objetivo que es lograr la satisfacción total del paciente. La calidad de atención en salud se debe definir con las siguientes variables:

**Capacidad profesional:** referidos en este caso a los conocimientos y la experiencia de todos los profesionales de la salud, incluyéndose en este concepto la interacción y empatía con los pacientes.

**Infraestructura:** Referido al ambiente, el equipamiento médico adecuado y también las instalaciones complementarias en términos de comodidad para el paciente.

**Oportunidad:** Se refiere a que la atención sea en el momento oportuno y por el profesional de salud idóneo y a menor costo posible.

**Costo de atención:** Éste aspecto se considera como factor decisivo en la calidad de atención en salud, ya que este va a determinar de manera directa la percepción y su opinión sobre la atención recibida.

**Modelo SERVQUAL:** Servqual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por

Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992. <sup>(39)</sup>

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, esta escala fue creada por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry y miden la calidad de servicio mediante las diferencias entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente.

Si el valor de las percepciones iguala o supera a las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, y si las percepciones son inferiores a la expectativa se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad. <sup>(40)</sup>

La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

### **La norma ISO 9001 en los sistemas de Gestión de la Calidad en Salud:**

La calidad en las organizaciones prestadoras de servicios de salud cuya base es el conocimiento, se concentra en la efectividad, ya que está diseñado para colocar un conocimiento muy especializado en un papel activo en la vida de un paciente o usuario cuyo propósito es el mejorar continuamente la Satisfacción del usuario. <sup>(41)</sup>

### **Evaluación de la calidad .Enfoque sistémico de Donabedian <sup>(42)</sup>**

En relación al análisis de la calidad a través de sus dimensiones, A. Donabedian, la divide en:

**Ambiente físico,** se refiere a las características del medio en el cual se desarrolla la atención médica, que la hacen confortable o deseable, depende de nociones culturales determinadas.

**Relación interpersonal:** Es la relación entre el paciente y los proveedores de la atención médica, que varía según los valores y las costumbres que incorpora la sociedad como correctos.

**Calidad técnica:** Es en este punto donde se generan las distintas variables a considerar, en primer lugar la base científico tecnológica ya que en muchos lugares existen dos sistemas de salud que muchas veces son opuestos entre sí, pero en muchos casos la gente acude a ambos en forma simultanea o alternada para aumentar la posibilidad de éxito.

**Satisfacción del usuario:** Hoffman y Bateson <sup>(43)</sup> en el 2002 señalan “la calidad de los servicios parece medir un parámetro más alto de la prestación del servicio”.

Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus *expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio.*

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es un estudio de carácter observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, por que se analizó e interpretó la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en los diferentes servicios del centro de Salud de Pícsi, entre los meses de Junio a Agosto del 2015

#### 2.2 Diseño de estudio

Debido a la naturaleza de la investigación emplearemos un Diseño no experimental.

#### 2.3 Población y muestra

Población está constituido por el total de la población pasibles de ser atendidos en el centro de salud de Pícsi. Se trabajó con los pacientes atendidos en los consultorios del centro de salud de Pícsi entre los meses de Junio a Agosto del 2015.

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula de cálculo de porcentajes para muestras descriptivas.

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

p=Proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren insatisfechos, en este caso por no conocerse el porcentaje de satisfacción de estudios anteriores o previos se asume el valor de 0,5

q = Proporción de usuarios externos que esperan se encuentren satisfechos, su cálculo es ( 1-p), en este caso también es 0,5

e = Error Estándar , que según el establecimiento corresponde el valor de 10%

Z = El valor para el intervalo de confianza del 95% es igual a 1,96

N = Población de usuarios externos atendidos en el último año en los servicios de consulta externa del Centro de Salud Pícsi. Según datos referidos por el MINSA, asciende a 1 700 usuarios.

**Criterios de inclusión:** Para el presente estudio se consideró los siguientes criterios de inclusión:

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad que acuden al centro de salud para ser atendidos.
- Familiar o acompañante del usuario que acude a una atención en el C.S.
- Usuario eterno que brinde su aprobación para encuestarle.

**Criterios de Exclusión:** Señalaremos los siguientes:

- Acompañantes o usuarios menores de 18 años de edad.
- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad, que no les permita expresar su voluntad.
- Familiares directos del personal que labora en el centro de salud.
- Usuario externo que no desee participar de la encuesta.

## 2.4 Métodos de Recolección de datos. Instrumentos de recolección:

Para iniciar con el proceso de recolección de datos, se envió una solicitud a la Gerencia de la Red Chiclayo, para que autoricen se pueda realizar las encuestas en el centro de salud de Picsi.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de las encuestas, se realizaron de forma aleatoria, para ello se dividió el número de la muestra entre el número de usuarios que se esperaba recibir durante una semana y con ese dato, se determinó cuantos usuarios se entrevistarán por día.

Se realizó el cálculo de la siguiente manera:

Usuarios que se esperan atender en una semana: 360

Tamaño de la muestra: 96

Usuarios que se esperan atender / tamaño de la muestra = 3,75

Este resultado nos indica que debemos de encuestar a cada 4 usuarios que acuden a ser atendidos y la encuesta se realiza a la salida del consultorio donde fue atendido.

El instrumento empleado para la investigación ha sido el cuestionario, que consta de 22 preguntas para valorar la satisfacción y 22 preguntas para valorar las expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de atención.

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 7, asignándole al número 1 con un valor de extremadamente insatisfecho y al número 7 como extremadamente satisfecho.

Este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructuradas de la siguiente manera:<sup>(45)</sup>

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09

Seguridad: Preguntas del 10 al 13

Empatía: Preguntas del 14 al 18

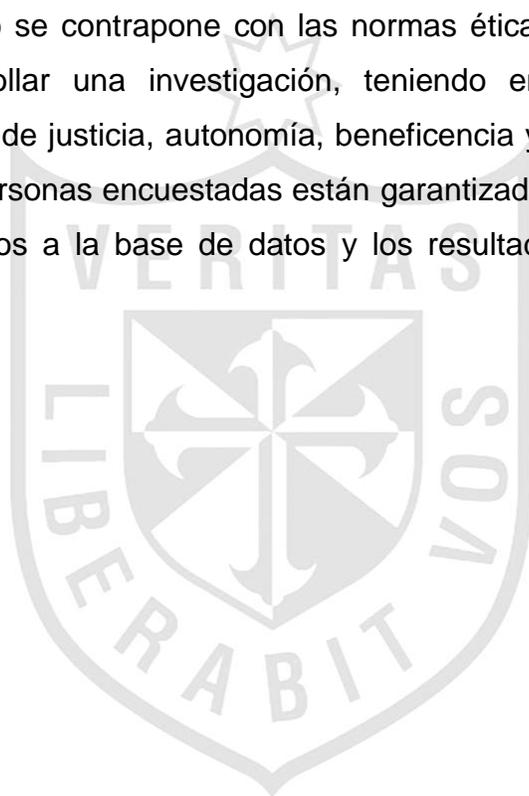
Aspectos Tangibles: Preguntas 19 al 22.

## **2.5 Procesamiento de datos**

Los datos obtenidos de los cuestionarios son ingresados a una base de datos en el programa Microsoft Excel 2010, y mediante el aplicativo Epi Info, validado por el MINSA., según RM 527-2011.

## **2.6 Aspectos Éticos**

El presente estudio no se contrapone con las normas éticas y conductuales con la que se debe desarrollar una investigación, teniendo en cuenta los principios deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, donde el anonimato de las personas encuestadas están garantizados así como la veracidad de los datos ingresados a la base de datos y los resultados que se dan en esta investigación.



## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

En la literatura encontramos muchas formas de poder medir la satisfacción del usuario externo que acude a un centro de salud para su atención, la gran mayoría de ellos tienen dificultades debido a que son métodos basados en cuestiones subjetivas y que dependen en gran parte del estado emocional de la persona que es encuestada o entrevistada y del entrenamiento del encuestador.

Para el presente trabajo he utilizado el método SERVQUAL modificado para los Establecimientos de Salud, diseñada por el Ministerio de Salud según R. M. 527-2011.

A Continuación presenta los resultados obtenidos en la investigación realizada en el Centro de Salud de Picsi- Chiclayo, en los meses de junio a Diciembre del 2015.

#### **CONDICIÓN DEL ENCUESTADO**

Al realizar las encuestas se puede observar que la mayoría de los entrevistados son las personas que acompañaron a pacientes para su consulta y que también fueron atendidos en los diferentes consultorios, ellos representan el 56,25% y los encuestados usuarios el centro de salud de Picsi reportan el 43,75%.

**TABLA 1: Distribución de la población según Condición del encuestado**

<b>Condición del encuestado</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Usuario	42	43,75
Acompañante	54	56,25



## TIPO DE SEGURO

En el Centro de Salud de Pícsi, la gran mayoría de los pacientes que acuden a los diferentes servicios está representada por el 90,6% de la población, esto es porque la naturaleza de función del Centro de Salud está dada para atención de este tipo de asegurados. En el rubro ningún seguro tenemos el 5 % de la población y los que poseen otro tipo de seguro como Essalud o particulares representan el 4% de la población atendida en este Centro.

**TABLA 4 Distribución de la población por Tipo de Seguro**

Tipo de seguro	F	%
SIS	87	90,6
Ninguno	5	5,2
Otro	4	4,2
<b>Muestra Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

## TIPO DE PACIENTE

En el Centro de Salud de Pícsi, según el estudio predominan mayormente los usuarios continuadores con 98% y los nuevos usuarios solo representan el 2%.

**TABLA 5 Distribución de la población por Tipo de paciente**

Tipo de paciente	F	%
Nuevo	2	2,1
Continuador	94	97,9
<b>Muestra Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

## PERSONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN

Observamos que el 33% de los encuestados fue atendido por el servicio de enfermería, 32,3% por un médico, el 26% en el servicio de obstetricia, el 8% en odontología y del total de los encuestados ninguno refirió haberse atendido en los servicios de psicología y otros servicios que brinda el Centro de Salud Pícsi.

En la encuesta se nota claramente la demanda de los profesionales de enfermería, Medicina y obstetricia en ese orden .

**TABLA 6 Personal que realizó la atención**

<b>Personal que realizo la atención</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Médico	31	32,3
Obstetriz	25	26
Enfermera	32	33,3
Psicólogo	0	0
Odontólogo	8	8,33
Otros	0	0
<b>Muestra Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**TABLA 7: TABLA GENERAL DE RESULTADOS**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	96	100,0	0	0,00
P2	87	90,6	9	9,38
P3	59	61,5	37	38,54
P4	26	27,1	70	72,92
P5	40	41,7	56	58,33
<b>Fiabilidad</b>	<b>308</b>	<b>64,2</b>	<b>172</b>	<b>35,83</b>
P6	41	42,7	55	57,29
P7	58	60,4	38	39,58
P8	39	40,6	57	59,38
P9	24	25,0	72	75,00
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>162</b>	<b>42,2</b>	<b>222</b>	<b>57,81</b>
P10	85	88,5	11	11,46
P11	94	97,9	2	2,08
P12	94	97,9	2	2,08
P13	96	100,0	0	0,00
<b>Seguridad</b>	<b>369</b>	<b>96,1</b>	<b>15</b>	<b>3,91</b>
P14	96	100,0	0	0,00
P15	74	77,1	22	22,92
P16	79	82,3	17	17,71
P17	96	100,0	0	0,00
P18	93	96,9	3	3,13
<b>Empatía</b>	<b>438</b>	<b>91,3</b>	<b>42</b>	<b>8,75</b>
P19	18	18,8	78	81,25
P20	85	88,5	11	11,46
P21	49	51,0	47	48,96
P22	95	99,0	1	1,04
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>247</b>	<b>64,3</b>	<b>137</b>	<b>35,68</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>1524</b>	<b>72,2</b>	<b>588</b>	<b>27,84</b>

En la tabla 7 observamos claramente que los usuarios externos que acuden para ser atendidos en los servicios del Centro de Salud de Pícsi, muestran un alto grado de satisfacción (72,2%), frente a un bajo grado de insatisfacción (27,8%).

Podemos observar también que la dimensión que tiene el más alto grado de satisfacción es la seguridad con un 96,1% contra un 3,9% de insatisfacción; Este resultado nos indica que existe un gran conocimiento, trato amable y cordial de los

trabajadores del Centro de Salud, así como la capacidad que tienen para inspirar confianza en el usuario externo que acude a los diferentes servicios.

Otro gran porcentaje de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Pícsi, está determinada por la dimensión empatía con un 91,3% de satisfacción y 8,8% de usuarios externos insatisfechos; Esto nos permite considerar que los usuarios sienten y perciben que son escuchados y atendidos con esmero y dedicación y han recibido las indicaciones de forma muy clara, el personal le genera confianza.

Según el estudio, la dimensión de aspectos tangibles, es otra de las variables que tiene un gran porcentaje de satisfacción del usuario externo (64,3%) , contra un 35,68% de insatisfacción. Esto significa que en el Centro de Salud los usuarios encuentran una buena infraestructura, los instrumentos y equipos son adecuados y el personal muy bien presentado.

Casi con el mismo porcentaje de los aspectos tangibles se encuentra la dimensión de fiabilidad con 64,2%, lo que indica la buena percepción de los usuarios externos de la capacidad del personal en los diferentes servicios para cumplir de manera eficaz el servicio ofrecido.

En este estudio se ha encontrado que la dimensión que es superada por la insatisfacción de los usuarios externos es la referida a la capacidad de respuesta con un 57,81% de los usuarios encuestados, frente a un 42,2% de usuarios satisfechos. Este resultado muestra la insatisfacción del usuario por la demora de la atención en la caja o farmacia con un 57,29% ( pregunta 6), también el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio con un 59,38% de usuarios ( pregunta 8), insatisfechos y finalmente la que marca un alto grado de insatisfacción es la referente a la pregunta 9, donde se indica que no se le solucionan cuando presentan algún problema o dificultad de manera inmediata (75%), estos factores hacen que esta dimensión las expectativas no sean cubiertas.

**TABLA 8 Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos**

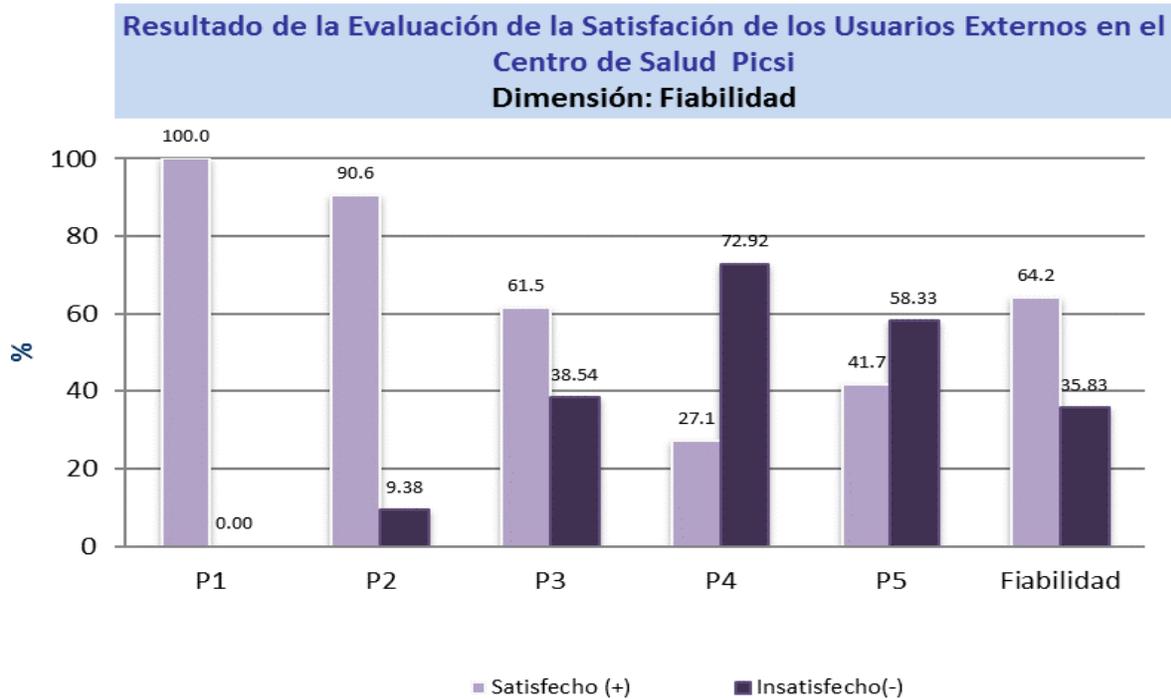
<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
<b>FIABILIDAD</b>	64,2	35,83
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	42,2	57,81
<b>SEGURIDAD</b>	96,1	3,91
<b>EMPATIA</b>	91,3	8,8
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	64,3	35,68
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>72,2</b>	<b>27,8</b>

La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Pisci, de manera general es alta con un 72,2% de población satisfecha con la atención recibida, contra un 27,8% de demanda no satisfecha.

El nivel más alto de satisfacción del usuario externo es la dimensión de seguridad con 96,1% y empatía 91,3%, son dimensiones que según esta investigación han superado las expectativas de los usuarios externos, en lo referente a aspectos tangibles con un 64,3% de nivel de satisfacción, nos indica que hay puntos para trabajar sobre todo lo que trata de la señalización con los carteles de orientación a los usuarios externos que según la encuesta desarrollada hay un 81,25% de insatisfacción, pero en lo que si se debe poner mayor énfasis es en cómo superar las expectativas sobre la capacidad de respuesta que con un 57,81% de encuestados insatisfechos es la dimensión a la cual se debe dedicar y enfrentar, esta dimensión tiene su punto más alto en la pregunta sobre la atención inmediata a algún problema o dificultad por parte del usuario externo.

## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD PICSI

GRÁFICO 1

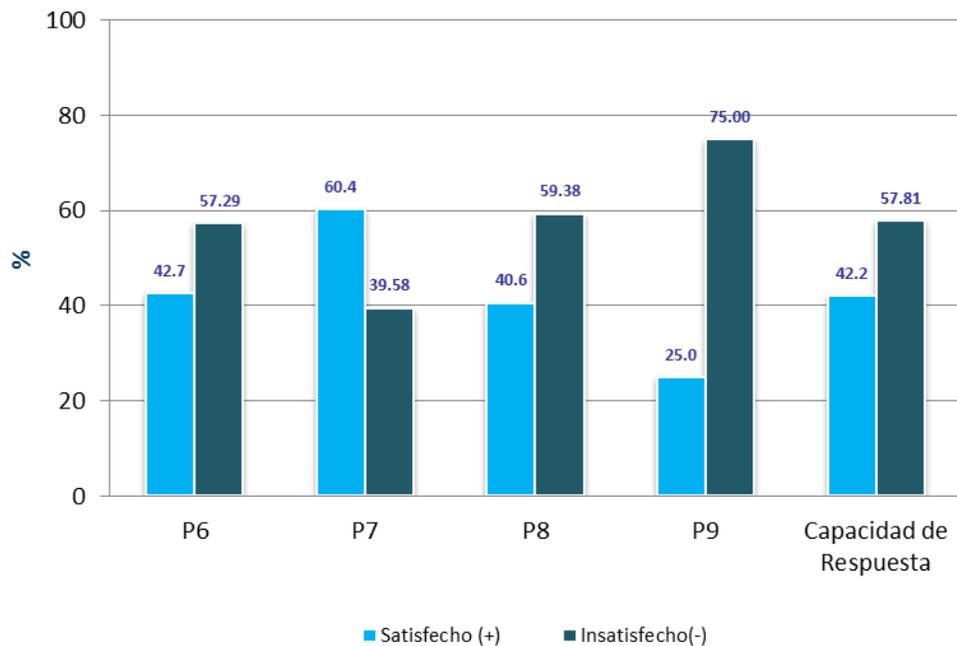


Al analizar esta variable con los datos obtenidos de las encuestas, notamos que el 100% de la población manifiesta su satisfacción referido a la atención sin diferencia alguna en relación a otra persona. y el mayor punto de insatisfacción en esta variable se da cuando el usuario no dispone de mecanismos para que su queja o reclamo sea atendido (72,9%).

En general con esta dimensión se obtiene 64,2% de satisfacción por parte de la población y un 35,8% de insatisfacción.

## GRÁFICO 2

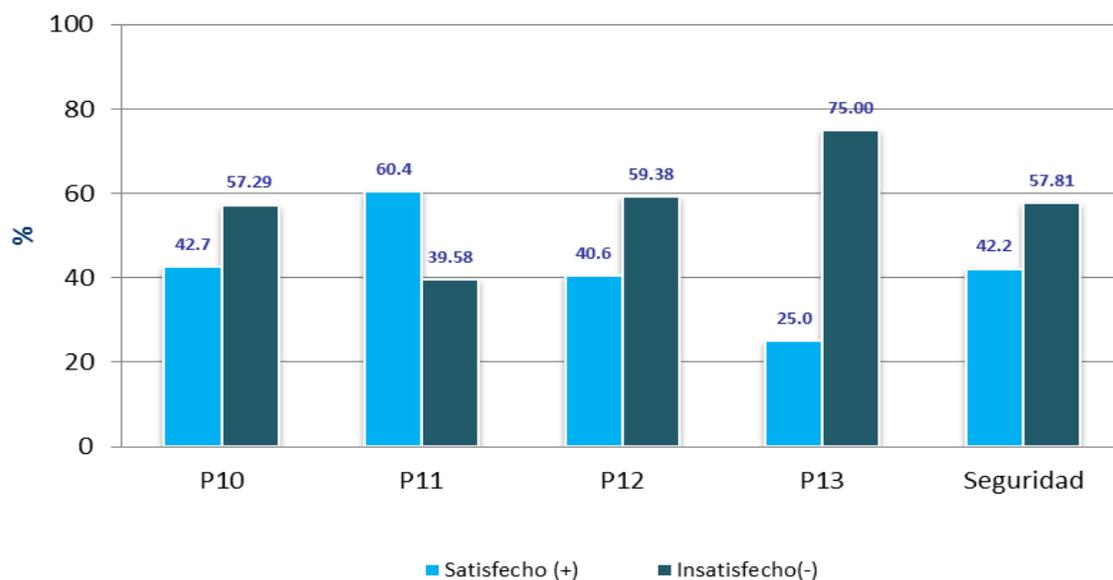
Resultados de la evaluación de Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pícsi  
Dimensión: Capacidad de Respuesta



La capacidad de respuesta, que es la dimensión o variable que muestra la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido, en este estudio muestra una insatisfacción del 57,8% de la población, siendo los puntos más álgidos en esta dimensión lo que respecta a que los usuarios no encuentran pronta solución a sus problemas además que el tiempo de espera es muy largo (59,4%) para los consultorios, en contraparte la atención en el área de admisión es rápida (60,4%).

### GRÁFICO 3

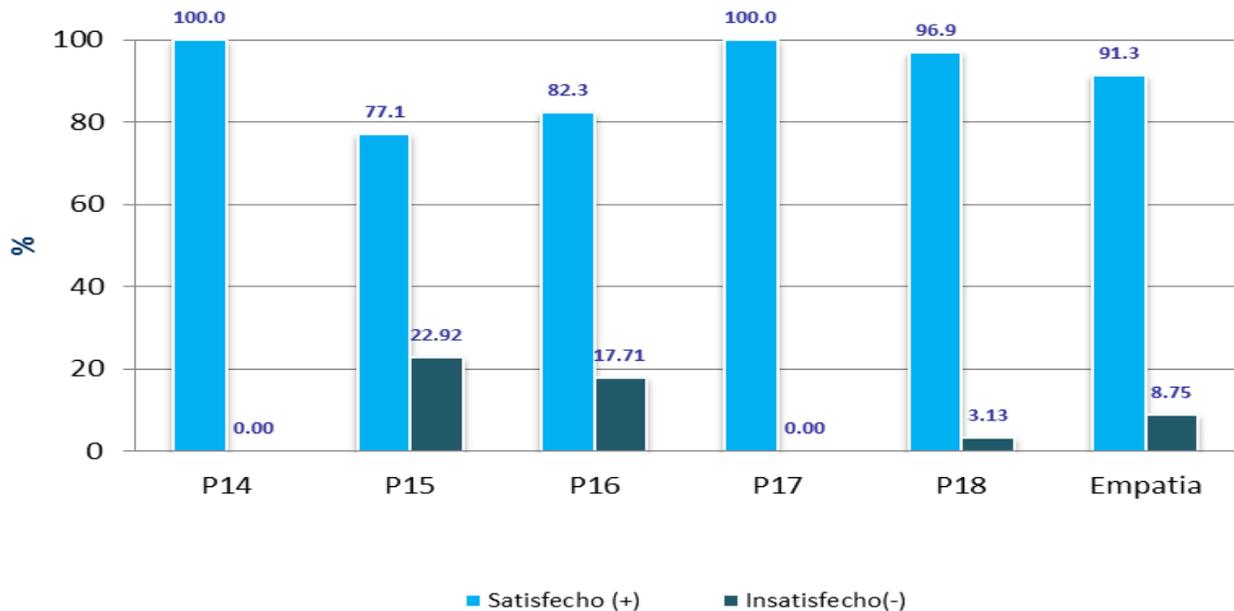
#### Resultado de la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Pícsi Dimensión: Seguridad



Respecto a esta variable, podemos decir que existe un alto grado de desconfianza de la población por el profesional que realiza la consulta (57,8%), sumado a esto según los resultados obtenidos de las encuestas notamos que el 75% de la población manifiesta su insatisfacción por el médico u otro profesional que la atiende y esto se da porque en la atención al usuario no se le brinda el tiempo necesario para sus preguntas o dudas sobre su salud

**GRÁFICO 4**

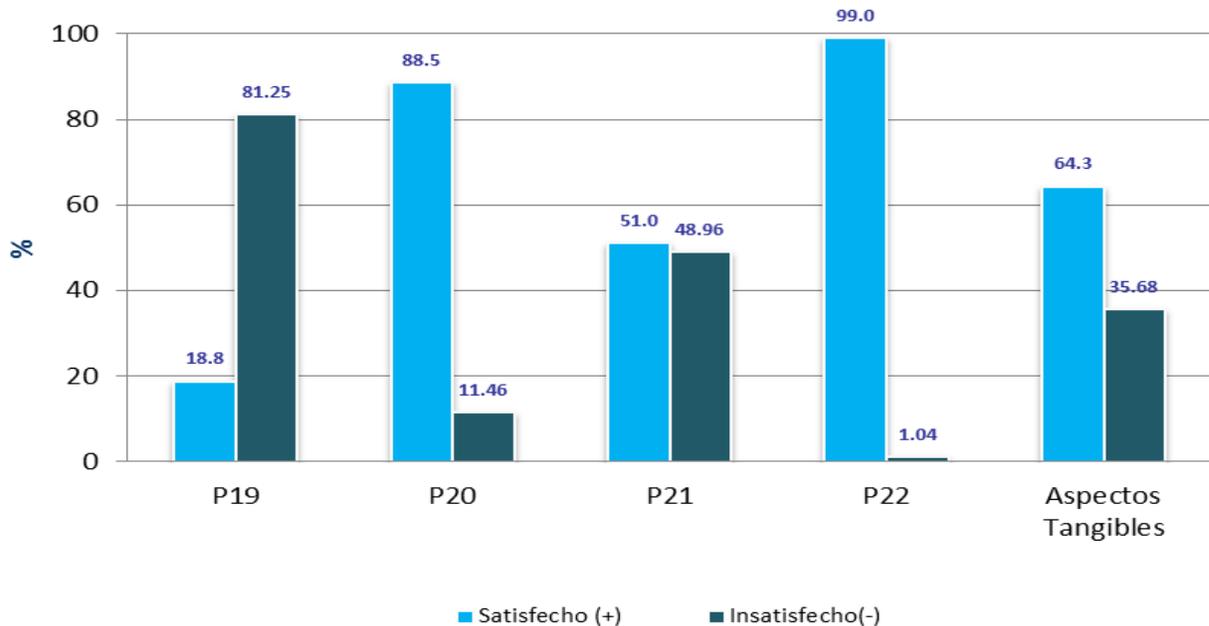
**Resultado de la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Picsi  
Dimensión: Empatía**



Los resultados indican un 91,3% de la población está satisfecha con el trato que recibe en el Centro de Salud por parte del personal médico y administrativo. Las características relevantes en esta dimensión se manifiestan en lo referente a la explicación que le da el médico u otro profesional sobre su tratamiento (100%) igual que el usuario o paciente ha sido atendido con amabilidad, respeto y paciencia.

## GRÁFICO 5

### Resultado de la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Picsi Dimensión: Aspectos Tangibles



En el gráfico notamos claramente que esta dimensión tiene un gran porcentaje de satisfacción por parte de la población (64,3%), lo que hace inferir que el Centro de Salud cuenta con una buena infraestructura física, buen equipamiento y el personal que brinda la atención también encaja en la buena percepción de los usuarios.

Se muestran casi 100% satisfechos con los consultorios donde fueron atendidos ya que cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención y también encontraron los ambientes limpios, así como los muebles (88,5%)., a la pregunta

Del gráfico observamos que hay una marcada insatisfacción de la población sobre las señales de orientación, letreros o flechas del Centro de Salud. (88,5%).

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

En las dos últimas décadas el Ministerio de Salud a través de sus organismos encargados de la gestión de calidad, han venido realizando esfuerzos por mejorar e implementar el sistema de gestión de calidad, en búsqueda de lograr que las brechas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios externos que acuden para ser atendidos en un centro de salud sean satisfactorias, se desarrolló la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM 527-2011, con ésta guía se validó la encuesta Servqual

El presente trabajo de investigación realizado en el Centro de Salud de Picsi, no ha podido ser contrastado en los resultados con otros similares, que midan la satisfacción de los usuarios externos; En la búsqueda realizada en los archivos del Centro de Salud y en la Gerencia regional de Salud no existen trabajos sobre la medición de estas variables. Esto hace que el trabajo y los resultados que en el se reportan sirvan de base y precedente como referencia para las futuras investigaciones para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos en el Centro de Salud de Picsi.

Como pruebas de contraste con esta investigación he revisado los reportes de otros centros de salud que pertenecen a la misma Red de Salud, para que de alguna manera pueda determinar algún aspecto coincidente o de controversia con la investigación. De los resultados consultados se observa un alto nivel de insatisfacción entre el 74% y 88% de usuarios externos manifiestan estar insatisfechos con la atención recibida , estos resultados son contundentes y señalan que los gerentes y las personas encargadas de impulsar una política de calidad de atención óptima están fallando groseramente, ya que las variables que tienen mayor grado de insatisfacción están referidas a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, son incidentes los datos en estas variables.

Hago notar que los resultados obtenidos como referencia están contenidos en los informes que se le solicitan a los encargados de calidad de los centros de salud.

De la investigación para determinar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a recibir atención al C.S. de Pícsi, realizada en el periodo de Junio a Diciembre del 2015, se determinó que el 72,2% de usuarios externos manifestaron su satisfacción por los servicios recibidos contra un 27,8% de usuarios insatisfechos. Los usuarios a quienes se les realizó la encuesta en su mayoría fueron acompañantes pero no en un grado significativo, por lo que se concluye que la condición del encuestado no ha influenciado en el resultado de esta medición.

La mayoría de usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Pícsi, son del género femenino, y en esta encuesta el 99% de los encuestados fueron mujeres. Respecto al nivel de estudio se determinó que el 36,5% tienen educación primaria, 39,6% tienen educación secundaria, 13,5% tienen educación técnica superior y un 4,2% manifiestan tener educación superior universitaria, Solo un 6,25% de los usuarios externos son analfabetos.

En lo que respecta al tipo de seguro, 90,6% tienen seguro SIS, 4,2% tienen otro tipo de seguro y el 5,2% no tiene seguro.

Referente al tipo de paciente se tiene un 98% que es continuador, contra un 2% que son usuarios nuevos, esto hace que la encuesta tenga un poco más de consistencia ya que la mayoría de los usuarios conocen el centro de salud y no es la primera vez que atienden, ya tienen conocimiento pleno de los ambientes y otros aspectos valorativos que se dan en las encuestas.

Analizando los resultados obtenidos en esta evaluación se observa que el mayor grado de satisfacción de los usuarios externo en el Centro de Salud de Pícsi se da en la variable de Empatía, en el que un 91,3% manifiesta estar satisfecho y el grado de mayor insatisfacción se da en la variable Capacidad de Respuesta y Seguridad con

un 57,81% de la población manifiesta estar insatisfecho con el servicio brindado .En estas variables de insatisfacción, el 75% de los usuarios manifestaron que el principal problema a solucionar es que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.(Pregunta 9).y el médico u otro profesional que le atendió no le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.( Pregunta 12)

La variable Fiabilidad referente a la pregunta 4, manifiesta un alto grado de insatisfacción (72,34%) esto hace referencia a que el centro de salud no cuenta con mecanismos para atender una queja o reclamo.

Referente a la variable Aspectos tangibles, el 81,25% está insatisfecho con respecto a la señalización para orientarse. (Pregunta 19).

Debido que no hay estudios que midan el grado de satisfacción de los usuarios externos en el Centro de Salud de Picsi para hacer comparativos, este trabajo de investigación, sienta la base para posteriores estudios y se puedan comparar y determinar los avances o retrocesos en las gestiones

## CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

1.- Se encontró un nivel de Satisfacción del usuario externo de 72,2% del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción

2.- La dimensión que registra el más alto nivel de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 57,81% en forma general, mostrando un pico elevado de insatisfacción del 75% de los usuarios por que no encuentran soluciones rápidas para resolver las dudas o reclamos de los usuarios del servicio.

3.- La variable empatía analizada en este estudio, nos da que el 91,3% de usuarios manifiestan su satisfacción, prevaleciendo en este centro el respeto, buen trato y amabilidad del personal del Centro de Salud hacia los usuarios.

4.- Referente a las características Sociodemográficas de los usuarios externos, tenemos que el 98,9% son de sexo femenino, hay un 36,5% que cuenta con instrucción primaria, 39,6% con educación secundaria, 13,5% con educación superior técnica, 4,2% con educación superior universitaria y hay un 6,25% de los usuarios analfabetos.

5.- en su gran mayoría los que acuden al centro de salud son usuarios que tienen seguro de salud por el SIS, 90,6% y hay un 5,2% de usuarios que no tienen ningún tipo de seguro. Además la mayoría de pacientes que acuden al centro de salud son continuadores (97,9%).

## RECOMENDACIONES

En base a lo que se ha demostrado con esta investigación, me permito hacer las siguientes recomendaciones:

1.- Trabajar siempre y de manera continua con el personal que labora en el Centro de Salud, realizando talleres de sensibilización sobre la atención a los usuarios enfocándolos en la importancia del buen trato.

2.- Solicitar a la Red de Salud, mayor apoyo logístico para el abastecimiento de las farmacias, colocar los letreros de orientación, mantener los servicios higiénicos en buen estado y limpios.

3.- Generar estrategias para que durante la consulta no esté ingresando personal ajeno al servicio, porque genera malestar e incomodidad en el usuario que está siendo atendido.

4.- Canalizar las quejas o reclamos de los usuarios de manera dinámica, así como darle pronta solución.

5.- Generar estrategias para disminuir el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos y al momento de la consulta, darle un trato amable de confianza y responder las preguntas sobre su salud.

6.- Se recomienda que en las variables que han reportado un grado de satisfacción óptimo, se siga trabajando en la misma perspectiva de mantener ese nivel y lograr mejoras las que todavía no alcanzan el grado adecuado de satisfacción.

7.- Implementar una cultura saludable de evaluaciones periódicas de satisfacción del usuario externo, que nos permita recoger expectativas y tomar las medidas

correctivas, implementar cambios y asumir otros retos encaminados a brindar una atención de salud con calidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009 Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009. 34 p.
- 2.- Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 2012; 23(2):88-95.
- 3.- Delgado M, Vásquez M, De Moraes L. Calidad de los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Salud Pública 2010; 12(4) 534.
- 4.- González A, De Pablos A, Aguilera M, Escribano S, Gil J. Calidad total en atención primaria de salud. 1° Ed. Madrid: editorial; Díaz de Santos S.A.; 1994. p. 85.
- 5.- Ortega C, Suárez M. Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. 2°Ed. México: Editorial; Editorial médica panamericana; 2009. p. 18
- 6.-MiraJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. MedClin (Barc) 2000; 144(3):26-33 .Citado el 19 de Setiembre del 2015. Disponible en [matronasenred.com/.../La\\_satisfaccion\\_del\\_paciente\\_como\\_una\\_medida...](http://matronasenred.com/.../La_satisfaccion_del_paciente_como_una_medida...)
- 7.-Rodríguez-Legido Cl. La medida de la satisfacción con la atención en salud: Andalucía 1984-1992. Gaceta Sanitaria 1995; 9:311-5.Citado el 22 de Agosto del 2015. Disponible en [http://www.Madridsalud.es/comunicación\\_salud/documentos/satisusuarios.pdf](http://www.Madridsalud.es/comunicación_salud/documentos/satisusuarios.pdf)
- 8.-Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Citado el 16 de Agosto 2015. Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>
- 9.- Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005; 66(2) p. 127-141.

- 10.- Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública. UPCH. Lima. Perú. 2002. P.14
- 11.- Zamora S. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. Tesis para optar el grado académico en Magíster en Políticas y Planificación en Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. p.70-78
- 12.- Huiza A, Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería mención Gestión en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima .Perú 2006. p. 64-86
- 13.- Ramírez E. Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería. Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario Centro Materno “Santa Lucía” de Moche Esther Ramírez García Trujillo-Perú 2003..
- 14.- Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. Perú. 2004.
- 15.- Rojas E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, Cirugía, Ginecología y Pediatría. Hospital de NaylampEssalud Lambayeque. 2004. Párrafo de Tesis para optar grado de Magister en Salud Pública con mención en Gestión de Servicios de salud. UPCH. Lima. 2004.
- 16.- Ortiz R, Muñoz S, TorresE. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública 2004.Citado el 18 de Agosto 2015; 78(4):527-537.Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci>.
- 17.- Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual Rev. Soc. Peruana de Med Interna 2008; 21 (4): 143.
- 18.- Morales M, Carvajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria; Rev. Méd.

(cochabamba)2008;(19).29 disponible en <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1132-12962008000400002&scrip>

19.-Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008.Rev. Enferm. Vanguard.2013; 1(1): 16-20. (Citado el 29 de Agosto disponible <http://www.unicaedu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/viewFile/4/>

20.- Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015.Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015.p. 25-33.

21.- Chávez P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo: diciembre 2006. *Dermatol. peru.*, ene. /mar. 2009, (19) 1, p.22-31

22.- García D. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Tesis para optar el título de Médico Cirujano .Lima. Perú. Universidad Ricardo Palma. 2013. p. 40-57

23.- Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2014. p. 28-37.

24.- Tari J. Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. Alicante: Editorial Publicaciones Universidad de Alicante; 2003. P. 24

25.- Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Editorial; Díaz de Santos S.A.1994. p. 58-59

26.- Morande F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de la calidad Madrid: Editorial; Delta publicaciones. 2007. P. 241

27.- Documento técnico RM 519-2006 MINSa. Dirección general de Salud de las personas. Dirección de Calidad de Salud. 2006. Lima p.19

- 28.-Trujillo A, Carrete L. Servir con calidad en México. México: Editorial LID editorial mexicana 2011. p.56
- 29.- Lamata F. Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.1998.p. 407-408.
- 30.- Lamata F. Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.1998.p. 409-410.
- 31.-RM 527-2011- MINSa: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- 32.- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual a multi-item scale for measuring consumer perception of the service quality. *Journal of Retailing*. 61(1): 12-40
- 33.- Carrillo D, Fuentes D. Evaluación de la calidad en el servicio con base en percepciones del cliente externo. Tesis para optar el grado académico de Administrador de Empresas. Puebla. México. Universidad de las Américas Puebla. 2003. p.15-18
- 34.- Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos, Ed. Prentice-Hall; 2001 Ap. 2.1 y 2.2
- 35.- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- 36.- Fernández P, Bajac H. La Gestión del Marketing de Servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial. Editorial Granica S.A.2003.p 364-366
37. - Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- 38.- Organización para la excelencia en Salud. Calidad de Atención en Salud. Bogotá. 2014. Citado el 18 de Noviembre 2015. Disponible en <http://www.cgh.org/temas/calidadensalud.php>
- 39.-Wigodski J. ¿Qué es Servqual? Rev. Biomédica revisada por pares. 2003; 3 (10), 2763.
- 40.- Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de Calidad en Salud. 2° Ed .Colombia: Editorial; Ed. Médica Panamericana. 2006 p. 623-625

41.- Govea J. Calidad en salud.2007. Citado el 14 de Noviembre 2015. Disponible en <http://www.icicm.com/files/iso9000sectorsalud.doc>

42.- Escudero C. Manual de Auditoría Médica. 1° Edición. Buenos Aires: Editorial; Dunken. 2013. p 229-230

43.- Hoffman D, Bateson J. Fundamentos de Marketing de Servicios. 4° Ed.USA Editorial; CongageLearningLatin América. 2 006. p 332-335

44.- Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM 527-2011 MINSA. Lima p 8-9

45.- Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM 527-2011 MINSA. Lima p 10



# ANEXOS

## AREA I

### Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>			
Nombre del Encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
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 estudio	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"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

## 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 (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>E</b> Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	<b>E</b> Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	<b>E</b> Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	<b>E</b> Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	<b>E</b> Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	<b>E</b> Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	<b>E</b> Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	<b>E</b> Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	<b>E</b> Que la atención en farmacia sea rápida							
10	<b>E</b> Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	<b>E</b> Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	<b>E</b> Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	<b>E</b> Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	<b>E</b> Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	<b>E</b> Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	<b>E</b> Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	<b>E</b> Que usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	<b>E</b> Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	<b>E</b> Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	<b>E</b> Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	<b>E</b> Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	<b>E</b> Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>P</b> ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	<b>P</b> ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	<b>P</b> ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	<b>P</b> ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	<b>P</b> ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	<b>P</b> ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	<b>P</b> ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	<b>P</b> ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	<b>P</b> ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	<b>P</b> ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	<b>P</b> ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	<b>P</b> ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	<b>P</b> ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	<b>P</b> ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b> ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	<b>P</b> ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	<b>P</b> ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	<b>P</b> ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>P</b> ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

