



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario en los servicios de consulta
externa de la micro red de salud Chaquicocha –
Chupaca 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión De Los Servicios De La Salud

AUTORES:

Br. Huánuco Chuquillanqui, José Miguel

Br. Paulino Inga, Fredy Cesar

ASESOR:

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en Salud

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y apoyo
Incondicional quienes estuvieron a mi
lado en todo momento.

A mis seres más queridos, ya que con
su comprensión y confianza pude
cumplir mis metas y objetivos.

A mis maestros por su sacrificada labor
y por brindarnos los conocimientos
necesarios para encaminarnos en este
objetivo.

Miguel Huánuco

DEDICATORIA

A mi esposa e hija, ya que con su
comprensión y confianza pude cumplir mis
metas y objetivos.

A mis padres por su apoyo incondicional
quienes estuvieron a mi lado.

A mis maestros por su compromiso y guía
para encaminarnos en este objetivo.

Freddy paulino

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Fundador de la Universidad Cesar Vallejo Dr. Cesar Acuña Peralta, por promover la educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradezco al Mg. Luis Alberto Cueva Buendía, asesor de tesis por su guía e interés en que la tesis resultara de la mejor manera posible. Y a todos los involucrados, por su interés en el tema y por apoyarme en este proceso.

Por ultimo a todos los trabajadores, responsables y usuarios de los centros y puestos de salud de la micro red de Chaquicocha, quienes nos brindaron su apoyo, para realizar el presente trabajo de investigación.

Los autores

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Huánuco Chuquillanqui, José Miguel, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 43000426, con la tesis titulada. “Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 18 de agosto del 2018



Br. Huánuco Chuquillanqui, José Miguel

DNI: 43000426

DECLARACION JURADA

Yo, Paulino Inga, Fredy Cesar, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 41606179, con la tesis titulada. "Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 18 de agosto del 2018



Br. Paulino Inga, Fredy Cesar

DNI: 41606179

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presentamos la tesis titulada: “Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018”, con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018 En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El estudio consta de siete capítulos: Capítulo I. Introducción, en el que se expone la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos. Capítulo II. Método, que presenta el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumento de recolección de datos; métodos de análisis de datos; aspectos éticos. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV. Discusión. Capítulo V. Conclusiones. Capítulo VI. Recomendaciones. Capítulo VII. Referencias

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, se pone a consideración la presente investigación.

El Autor

ÍNDICE

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	28
1.4. Formulación del Problema	32
1.5. Justificación de estudio	34
1.6. Objetivos	35

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población y Muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	44

2.6. Aspectos éticos	44
CAPÍTULO III	
RESULTADOS	
3.1. Resultados descriptivos de la variable y sus respectivas dimensiones	45
3.2. Resultados descriptivos comparativos de la variable según establecimiento de salud	52
3.3 Resultados descriptivos complementarios de la variable y sus dimensiones con los datos generales de la muestra	53
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	61
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	72
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	82
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	
Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables	
Anexo N° 3. Validez y confiabilidad del instrumento	
Anexo N° 4. Instrumento	
Anexo N° 5. Base de datos general	
Anexo N° 6. Documentos que acreditan la realización de la investigación	
Anexo N°7. Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	46
Tabla N° 2. Resultados del nivel de fiabilidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	47
Tabla N° 3. Resultados del nivel de capacidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	48
Tabla N° 4. Resultados del nivel de seguridad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	49
Tabla N° 5. Resultados del nivel de empatía de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018	50
Tabla N° 6. Resultados del nivel de aspectos tangibles de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018	51
Tabla N° 7. Resultados del nivel de satisfacción según el establecimiento, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018	52
Tabla N° 8. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.	53
Tabla N° 9. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo en el año 2018.	55

Tabla N° 10. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudios en el año 2018.	56
Tabla N° 11. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro en el año 2018.	57
Tabla N° 12. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario en el año 2018	58
Tabla N° 13. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde son atendidos en el año 2018.	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	46
Gráfico N° 2. Resultados del nivel de fiabilidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	47
Gráfico N° 3. Resultados del nivel de capacidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	48
Gráfico N° 4. Resultados del nivel de seguridad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	49
Gráfico N° 5. Resultados del nivel de empatía de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018	50
Gráfico N° 6. Resultados del nivel de aspectos tangibles de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018	51
Gráfico N° 7. Resultados del nivel de satisfacción según el establecimiento, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.	52
Gráfico N° 8. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.	54
Gráfico N° 9. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo en el año 2018.	55

Gráfico N° 10. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudios en el año 2018	56
Gráfico N° 11. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro en el año 2018.	57
Gráfico N° 12. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario en el año 2018.	58
Gráfico N° 13. Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde son atendidos en el año 2018.	59

RESUMEN

El presente trabajo denominado Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa. El método general utilizado fue el científico, es método específico el descriptivo igual que el diseño que fue descriptivo simple, la población fue de 6605 y la muestra de 363. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL.

De acuerdo a los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en esta evaluación se obtuvo, en la dimensión fiabilidad el 66.7% se sienten satisfechos, capacidad de respuesta el 56.7% se sienten regularmente satisfechos, en seguridad el 46.3% se sienten satisfechos, en empatía el 72.5% de usuarios se sienten satisfechos, en aspectos tangibles el 72.5% se sienten regularmente satisfechos. Según el establecimiento donde fueron atendidos en la micro red de salud Chaquicocha, el 24.79% del C.S.S.J. de Quero y el 21.21% del P.S. de Usibamba se sienten satisfechos, en datos personales del usuario con respecto a la edad se sienten satisfechos en un 43.3%, en el caso de sexo el femenino se sienten satisfechos en un 59.5%, en el nivel de estudio nivel secundario en un 71.9% se sienten satisfechos; en el tipo de seguro el SIS con un 82.6% se sienten satisfechos, en el tipo de usuario el continuador con un 84.8% se sienten satisfechos, y de acuerdo al consultorio donde son atendidos el 26.1% de usuarios del servicio de odontología se sienten satisfechos.

Por lo que se concluye que de los 363 usuarios encuestados en la micro red de salud Chaquicocha, el 86.2% de usuarios encuestados se sienten satisfechos y un 9.4% se sienten regularmente satisfechos.

Palabra clave: Satisfacción.

ABSTRACT

The present work called user satisfaction in the services of external consultation of the micro health network Chaquicocha - Chupaca 2018, the objective was to identify the level of satisfaction of the users, in the services of external consultation of the micro health network Chaquicocha del Minsa. The general method used was the scientist, the descriptive method is the same as the design that was simple descriptive, the population was 6605 and the sample was 363. The survey was used as a technique and the SERVQUAL questionnaire was used as an instrument.

According to the levels of satisfaction according to the dimensions considered in this evaluation, 66.7% felt satisfied, response capacity 56.7% felt regularly satisfied, in safety 46.3% felt satisfied, in empathy 72.5% of users feel satisfied, in tangible aspects 72.5% feel regularly satisfied. According to the establishment where they were treated in the Chaquicocha health micro network, 24.79% of the C.S.S.J. of Quero and 21.21% of P.S. of Usibamba feel satisfied, in personal data of the user with respect to the age they feel satisfied in a 43.3%, in the case of sex the feminine they feel satisfied in a 59.5%, in the level of study secondary level in a 71.9% they feel satisfied; in the type of insurance the SIS with 82.6% feel satisfied, in the type the user is the continuator with 84.8% feel satisfied, and according to the clinic where 26.1% of users of the dentistry service are satisfied

Therefore, it can be concluded that of the 363 users surveyed in the micro-health network Chaquicocha, 86.2% of surveyed users feel satisfied and 9.4% feel regularly satisfied.

Keyword: Satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

Hoy en día la ciencia y la tecnología avanzan a pasos agigantados y con ello traen grandes cambios. Del mismo modo la medicina también trae consigo avances, pero no por ello un servicio de salud debiera descuidar la calidad en sus diferentes centros asistenciales. Pues la calidad en la atención de salud está basada en actividades que deben garantizar un óptimo servicio donde existan excelentes profesionales y los recursos estén disponibles y accesibles.

Muchos autores, toman en cuenta la satisfacción como elemento imprescindible que permite captar las exigencias del usuario y ofrecer soluciones contribuyendo a mejorar los servicios de salud ya que proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, proceso y resultados (1).

El interés de la calidad de la atención tiene su origen no solo en el malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el sistema de salud, en México se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad y que permitan mejorar la satisfacción (2)

De igual manera un investigador afirma en su ensayo que en Colombia también hay crisis en el sector salud y esto se evidencia en las constantes quejas y denuncias que hay en las entidades promotoras de salud (3).

Esta problemática también se puede observar en el Perú, pues cuando uno asiste a un centro médico público hay también quejas de los usuarios como por ejemplo la espera para sacar citas son largas, algunas instituciones de salud no cuentan con equipos adecuados, la atención de los profesionales de salud es corto e ineficiente en algunos casos, aspecto que se conocen desde hace años como en una publicación en el diario El Comercio en el año 2005 (4).

En nuestro país, el ministerio de salud le da poca importancia a la satisfacción de los usuarios externos en los centros de salud y peor aún en los puestos de salud y no le brinda la respectiva importancia.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención es mucho más exigente, enfrentándose al personal de salud, mostrando en algunas oportunidades actitudes negativas hacia el personal que lo atiende aduciendo un sin número de razones para que la atención sea inmediata y de calidad, el paciente exige una atención de calidad y ello se traduce en satisfacción o insatisfacción del paciente dependiendo de la calidad de atención que recibe.

En Perú los establecimientos de salud están organizados en tres niveles, el nivel de baja complejidad que no tiene adecuados servicios de salud es el establecimiento de primer nivel, además que la demanda de pacientes es de 70 – 80%, se han obtenido resultados con algunas cifras, en la ciudad de Lima un 44.36% satisfechos, en la ciudad de Lambayeque el 10.20% de satisfechos corresponde el tercer nivel, en la ciudad de Cusco, se obtuvieron resultados de los tres establecimientos de primer nivel, Belepampa 41.63%, San Jeronimo 49.72%, Miraflores 40.733%. Estos resultados se realizaron con la Encuesta SERVQUAL, además abarco 5 dimensiones (5).

Revisando antecedentes de estudios realizados en el ámbito local, se encontró la tesis de Huamán quien menciona que datos de satisfacción del usuario externo del año 2014 en el centro de salud La Libertad de Huancayo, donde se pudo apreciar que un 55.6% de usuarios externos estaban satisfechos en la dimensión fiabilidad y 44.40 están insatisfechos. Insatisfechos en un 57.25 % en capacidad de respuesta 42.8% satisfechos, usuarios insatisfechos en un 21.75% en lo que se refiere a seguridad 78.3 % satisfechos, 56.8% satisfechos en lo que se refiere a empatía 43.20 %están

insatisfechos, 74.8% usuarios satisfechos en lo que se refiere a los aspectos tangibles y el 25.25 % están insatisfechos (6).

Huamán también refiere que dicho trabajo concluyó que el 88% de usuarios externos estaban insatisfechos en lo que se refiere al tiempo de espera para ser atendidos en consultorios externos evidenciándose quejas verbales de parte de los usuarios externos a jefatura de micro red, 87% de usuarios insatisfechos en lo que se refiere al trato por parte del personal de admisión, 65% de usuarios insatisfechos en lo que se refiere a la atención rápida en el área de admisión (6). Se toma como referencia estos datos para poder realizar la ejecución del proyecto de investigación en la micro red Chaquicocha, que se encuentra ubicado en otro ámbito geográfico, pero perteneciente a la misma región.

Frecuentemente se observa en los pacientes y familiares diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, amargura, descontento, etc.; porque el personal no lo atiende en forma oportuna a su llamado, ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad, trato indiferente en la prestación de servicios (6).

También se pudo observar que el personal tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los usuarios, limitándose a cumplir solo acciones tales como: control de signos vitales, medicación de calmantes para el alivio del dolor. De este modo se observa falta de datos en los registros que indiquen acciones dirigidas a la satisfacción de sus necesidades. En la institución otro factor peculiar característico que de uno u otro modo obstaculiza la satisfacción óptima del usuario con la atención del personal de salud.

Es por eso que se tiene la necesidad de conocer cómo percibe el usuario la calidad de atención brindada por el personal de salud en la microred de Chaquicocha, perteneciente a la red de Chupaca, región Junín, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la atención de salud. Además, entendiendo que satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece (7).

Pues de ésta realidad problemática no se encuentra ajena la provincia de Chupaca, pues en la micro red de salud de Chaquicocha del Minsa, Chupaca, que es del nivel I -3 también hay quejas por parte de los usuarios en cuanto a la atención. Muchos de ellos manifiestan que la información que brinda el personal médico es insuficiente, el trato que dan los profesionales de salud no son buenos, otros señalan que el médico no les examinó donde tenían las molestias, sus materiales y/o instrumentos están obsoletos, etc. por tanto podemos señalar que no hay una buena calidad de atención.

En consecuencia, el propósito de la presente investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa de Chupaca, en el año 2018. Para tener el conocimiento que permitirá si fuera necesario, la incorporación de sistemas de gestión de calidad en el servicio.

1.2. Trabajos Previos

En cuanto a los antecedentes internacionales se encontraron:

En España, Lorca M, et al. Realizaron la investigación para obtener el grado de doctor en Enfermería, titulado grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid 2014, el objetivo de valorar el grado de satisfacción con los factores internos, externos e interpersonales de los pacientes que han recibido fisioterapia ambulatoria en centros públicos y privados. El estudio fue de naturaleza descriptivo correlacional, aleatorio, conformada por una muestra de 632 pacientes. Los resultados mostraron que la insatisfacción está relacionada con la falta de información en el sector público como el privado, llegaron a la conclusión que el grado de satisfacción en los centros privados es elevado en comparación de los públicos y recomiendan que es necesario continuar con la investigación para mejorar el sistema de atención (8).

Wong Y, et al. estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (2003), en su estudio; Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva y Preferencias de los Pacientes, Matagalpa

durante Noviembre 2002, analizaron la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en servicios ambulatorios de salud en el Sistema Local Atención Integral en Salud (SILAIS) Matagalpa, en Noviembre 2002, estudio realizado en 15 municipios con 1630 usuarios encuestados en 95 unidades de salud del primer nivel de atención concluyen: a) La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, esto genera insatisfacción b) Los pacientes que más frecuentan las unidades de salud son mujeres de 20 a 34 años c) La larga distancia desde sus casas a las unidades de La larga distancia desde sus casas a las unidades de salud es una barrera muy importante. Los principales problemas identificados por los usuarios que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta (9).

La investigación realizada en Ecuador por Vargas D. en el año 2013, con el tipo de estudio descriptivo transversal, no realizaron muestreo, ya que en los usuarios internos en los doce centros de Patronato es de 112 usuarios, con el objetivo de identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los doce centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. En los resultados se encontró que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda Patronato a la población de Pichincha (10).

Orozco B, et al. En el hospital San José de Marulanda Caldas, la investigación que desarrollaron fue de tipo descriptivo, analítico y se utilizó como instrumento una encuesta, la cual se aplicó en dos fases. En los resultados muestra que en la primera fase el 56% de los encuestados mencionan que la atención fue mala, prestada por el médico y enfermera, el 20% regular, el 14% bueno, 8% excelente, 2% no opina y en la segunda fase generó impacto por lo que disminuyó las quejas de los servicios y aumento la satisfacción, esto a que se cambió el trato de como se le brinda al usuario externo (11).

Huiza G. En una investigación, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval de Callao. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, la muestra consto de 260 pacientes, el instrumento utilizado fue de una encuesta de 22 items. En relación a los resultados, encontraron que la satisfacción de usuario externo fue de 76.15%, medianamente satisfechos el 16.92% e insatisfechos el 6.92%. Las conclusiones de este estudio mostraron que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76.15% de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de salud de la Marina de Guerra (12).

Lujan J. en la investigación Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, trabajó con una muestra de 105 pacientes, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados intensivos. Se seleccionó una muestra probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, el método que se utilizó para el desarrollo del proyecto fue descriptiva, correlacional, se utilizó el instrumento la encuesta SERVQUAL. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios externos la calificación de insatisfechos de 90.2%, así con eso se puede determinar que existe una baja calidad de servicio que se brinda al paciente (13).

En cuanto a antecedentes nacionales, tenemos:

Lazo A. el 2015 mencionaba en la tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, que uno de los indicadores para poder medir la calidad de atención de los servicios prestados de todas las organizaciones, es la satisfacción del usuario externo, el cual evalúa de acuerdo a sus expectativas y percepción del servicio recibido. Lo que no es ajeno a las entidades

prestadoras de salud quienes están en constante mejoramiento de sus estándares de servicios para la mejor satisfacción de sus usuarios externos (14).

Dicha investigación medía el nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud materno infantil Santa Anita; el estudio realizado es de tipo no experimental, nivel descriptivo y diseño cuantitativo, teniendo como muestra a todos los usuarios externos atendidos en el centro de salud materno infantil Santa Anita en el año 2015. Para la recolección se hizo uso del método encuesta y como instrumento el cuestionario dirigido a saber la satisfacción de los usuarios desde sus expectativas antes de la atención y su percepción después de la atención. Los datos recogidos son consolidados en una hoja de Microsoft Excel para su análisis por medio de cuadros y datos estadísticos en SPSS (14).

Los resultados obtenidos después del análisis de datos fueron que el 27.78% tiene el nivel de satisfacción medio y bajo, el 23.33% alto, el 8.89% muy alto, 5.56% totalmente alto y 3.33% muy bajo y totalmente bajo; por lo que llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro de salud materno infantil Santa Anita es medio y bajo con un 27.28% (14).

Roque J, et al. realizaron la investigación titulada: “Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red asistencial EsSalud Cusco 2014”. El diseño fue un estudio descriptivo transversal. El muestreo utilizado fue el aleatorio estratificado. Se consideró 3 establecimientos de salud del primer nivel de atención, ubicados en la ciudad del cusco, el tamaño de los estratos se definió por afijación porcentual de acuerdo a la población adscrita. La muestra estuvo conformada por 575 usuarios de consulta externa, en la cual se utilizaron la metodología Servqual modificada. Los resultados encontrados por los investigadores fueron: se determinó la proporción de usuarios satisfechos en las dimensiones fiabilidad (33%), capacidad de respuesta (30%), seguridad (38%), empatía (36%) y aspectos tangibles (37%). De manera global, el 35% de los encuestados estuvieron satisfechos. En conclusión, la proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención – Red asistencial EsSalud – Cusco es baja (35%) (15).

Córdova V. En una investigación titulada Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau Lima, en relación con la motivación del personal de salud teniendo como objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de Emergencia de Hospital Grau, en relación a la motivación del personal de salud, la metodología fue descriptiva, prospectiva y transversal. La muestra consto de 120 usuarios externos y 66 en personal de salud. Los resultados se hallaron que la motivación es alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos, las conclusiones de este estudio fueron que existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significa con la satisfacción del usuario externo, por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos (16).

Cuenca L. (2016), En su investigación titulada Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, con una población muestral conformada por 200 usuarios externos, se aplicó, los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, una encuesta para determinar la satisfacción de usuario frente a la calidad de atención en salud con consultorios externos en el establecimiento, con el tipo de estudio descriptivo simple, observacional, en los resultados el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho, 24% insatisfecho, El nivel de satisfacción es diferente con las dimensiones, se tiene que mejorar la empatía en los servicios (17).

Una investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015, realizada por De los Ángeles; fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, con una muestra de 201 usuarios de los consultorios externos en Medicina interna, se empleó la encuesta SERVQUAL con 22 pares de preguntas (percepción y expectativas), el resultado fue una insatisfacción global de 55.7% en la dimensión de capacidad fue de 91.5%, fiabilidad, 70.4%, aspectos tangibles 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8%. Hubo un total de insatisfacción de 55.7% del usuario externo con

respecto a los servicios recibidos por el hospital, siendo la capacidad de respuesta lo más insatisfecho para los usuarios (18).

Samamé L. (19), realizó la investigación titulada: "Nivel de satisfacción del usuario con la atención médica ambulatoria, servicios de medicina ambulatoria, servicios de medicina y pediatría. Policlínico Agustín Gavidia Salcedo EsSalud". El diseño es un estudio transversal descriptivo y analítico. El muestreo utilizado fue el probabilístico aleatorio simple, haciendo una muestra de 140 encuestados, en la cual se utilizó la encuesta de satisfacción de usuario PSQ18. La satisfacción global es moderada con un 50,71% de satisfacción. De todas las dimensiones analizadas los usuarios se sienten satisfechos con la comunicación, satisfacción general y duración de la consulta. Los niveles más bajos de satisfacción están en las relaciones interpersonales, calidad técnica y accesibilidad y conveniencia.

Las variables demográficas como la edad, el tiempo de consulta, el grado de instrucción, entre otras no guardan asociación importante con la satisfacción del paciente que se atiende en el policlínico. Las conclusiones arribadas fueron: los usuarios y acompañantes que se atienden tienen entre 14 y 44 años, son mujeres y su consulta duró entre 4 y 17 minutos. El nivel de satisfacción global del policlínico es del 50.71 por ciento; la proporción de usuarios satisfechos con las relaciones interpersonales, calidad técnica y accesibilidad y conveniencia. El sexo, tipo de seguro, indicaciones de la consulta y servicios de atención tienen más asociación con respecto a la satisfacción del usuario, mientras que las demás no las tienen (19).

Vásquez W, et al. (2009) (20), realizaron la investigación titulada: "Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé". El tipo de investigación fue descriptivo y de corte transversal. El muestreo utilizado fue el sistemático en el tiempo, haciendo una muestra de 62 usuarios de consulta externa, en los cuales utilizaron la encuesta para medir la satisfacción del usuario. Los resultados encontrados por los investigadores fueron: la mayor parte de los usuarios se siente regularmente satisfecho (58,1%) con la atención brindada en consultorios externos. Las variables o

ítems mejor valorados por los usuarios fueron entre otros: orientación respecto a servicios (59,7%), trato en admisión (64,5%) y costo de servicio (43,5%). Las conclusiones arribadas fueron entre otros: el cuestionario elaborado (instrumento de medida) es bastante confiable, por lo tanto, puede ser utilizado sin temor para una encuesta con propósitos más generales.

Y en el ámbito local se encontraron los siguientes antecedentes:

Meza K. el 2015 en su tesis Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del servicio de terapia física en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2015, trabajó con una muestra de 57 pacientes, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación, la metodología aplicada fue descriptivo y estadístico, utilizando de instrumentos una encuesta elaborada por la autora, y obtuvo como resultado que existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio, además que existe relación de fiabilidad/seguridad y el trato personal, relación entre recursos materiales-físicos y el aspecto técnico (21).

Maita M. y Batidas G (2016) (22), en la tesis Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Libertad -Huancayo - 2015, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia. Aplicó como método general el científico y como específico no experimental, el tipo de estudio realizado según su carácter es descriptivo, con un diseño descriptivo simple. El muestreo no probabilístico y con una muestra de tipo censal estuvo conformado por 88 usuarios que recibieron atención en el servicio de farmacia. La técnica utilizada fue escala para medir actitudes a través de una encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario (escala tipo Likert). Finalmente, los instrumentos presentan una validez buena y una confiabilidad altamente confiable de 0,88 superior a 0.70. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción es regular con un resultado de 47.73%; con respecto a la dimensión fiabilidad el resultado es de 80.68% presenta un nivel medianamente mala, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta es de 79.55% presenta un nivel medianamente mala , con respecto a la dimensión seguridad el resultado es de 47.73% de los encuestados presenta un nivel regular, con respecto a la dimensión empatía el resultado es de 72.73% presenta un nivel medianamente mala y con respecto a la dimensión aspectos tangibles el resultado es de 80.68% presenta un nivel medianamente mala. Finalmente llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud la libertad - Huancayo – 2015, un nivel regular con un 47.73% (22).

Huamán M. y Bastidas G. (2016) (6) en la investigación: satisfacción del usuario externo en los consultorios externos del centro de salud La Libertad Huancayo – 2015, tuvieron como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos de los consultorios externos del centro de salud La Libertad Huancayo – 2015. El tipo de investigación fue no experimental, donde se utilizó como método general el método científico y como método específico el descriptivo, con una muestra de 114 usuarios externos asistentes para su atención en el establecimiento de salud, de una población promedio de 6 000 consultas externas que se atienden cada mes, quienes accedieron a responder al cuestionario. La técnica del muestreo fue no probabilística. La técnica fue de recopilación bibliográfica y recopilación estadística, donde se hizo uso de los instrumentos: SERVQUAL.

Las conclusiones a las que llegaron fueron que en cuanto a la dimensión fiabilidad es que el 23,7% perciben a la atención como inadecuada y atención como regular 27.2%. En la dimensión capacidad de respuesta 21,9% perciben como bueno. En la dimensión seguridad 28,9% perciben como regular. En la dimensión empatía 29.8% perciben como inadecuado. En la dimensión aspectos tangibles 29,8% lo perciben como inadecuado (6).

Díaz T y Bastidas G. (2016) (23), en la tesis Satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano

Huancayo2015. Plantearon el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y la asociación de ésta con las dimensiones descritas, respecto a su metodología la investigación fue un tipo de estudio no experimental y se enmarca dentro del diseño descriptivo simple. Se consideró a toda la población por lo tanto la muestra es universal y estuvo conformado por los usuarios que asisten al servicio de terapia física del Policlínico Metropolitano Huancayo, siendo ésta de 90 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario Servqual modificado.

Los resultados globales obtenidos fueron 70.6% de satisfacción total, en las dimensiones fiabilidad 70%, seguridad 80.83%, empatía 73.06% y aspectos tangibles 73.06%; siendo el de mayor insatisfacción con 43.89% la dimensión capacidad de respuesta. Y la conclusión arribada es que se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano Huancayo en el año 2015 fue extremadamente alto con 66.7%. Sin embargo hay que mejorar la satisfacción en algunos indicadores como son: que el establecimiento no cuenta con mecanismos apropiados para atender al usuario frente a una queja o reclamo, el otorgamiento de cita, la orientación del usuario en el centro de salud (23).

Gutarra M. y Bastidas G. (24) en el estudio: Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud de Huancayo 2015, tuvieron como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud de Huancayo 2015; así mismo el tipo de investigación fue el no experimental con diseño descriptivo simple, la población fue de 60 usuarios externos del servicio de cirugía ambulatoria de la especialidad de oftalmología, la técnica utilizada fue la encuesta e instrumento el cuestionario Servqual modificado.

Los resultados fueron que el 65.61% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el servicio de Cirugía ambulatoria, además un 58.33% manifiestan que la fiabilidad que brinda el servicio de cirugía ambulatoria del HNRPP Essalud de Huancayo tiene un nivel malo, mientras que un 38.33% manifiestan que la capacidad de respuesta por parte del

personal asistencial del servicio fue muy bueno, por otro lado un 38.33% manifiestan que la seguridad fue muy buena, respecto a la empatía el 40% manifiesta que fue regular y finalmente un 51.67% manifiestan que los aspectos tangibles del servicio fue bueno. Finalmente llegaron a la conclusión que el usuario postoperado inmediato sobre la satisfacción de la atención recibida en el servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud de Huancayo 2015, manifestó insatisfacción con un 65.61% (24).

Paucar D. Bastidas G. (25) en la investigación titulada: satisfacción del usuario externo en el servicio de MOPRI del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Es Salud Huancayo – 2015. Plantearon el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de MOPRI del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – 2015. Respecto a la metodología se utilizó el método científico como método general, así como método específico el descriptivo. La investigación de tipo básica con diseño descriptivo simple, con un muestreo no probabilístico intencionado o de conveniencia y muestra de 173 usuarios externos.

Llegaron a las conclusiones que: se encontró insatisfacción en el servicio de MOPRI del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – 2015 con el 53,23%; las dimensiones que obtuvieron el nivel de satisfacción algo satisfecho fueron fiabilidad y aspectos tangibles con el 27,2% y 29,5%, las dimensiones que obtuvieron el nivel bastante satisfecho fueron capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el 26%, 38% y 38% respectivamente (25).

Limaymanta Y. y Bastidas G. (26), en la tesis: Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Ernesto Guevara La Serna –Huancayo 2016 trabajaron con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud Ernesto Guevara la Serna Huancayo 2016, seleccionaron una muestra de 94 usuarios externos del establecimiento. Y respecto a las dimensiones obtuvieron: en la dimensión fiabilidad con una satisfacción de 46.8 de medianamente bueno. La dimensión capacidad de respuesta con una satisfacción de 34% de regular, la dimensión seguridad con una satisfacción de 31.9 de medianamente bueno, la dimensión empatía con una satisfacción de

55.3 de medianamente bueno, la dimensión de aspectos tangibles con una satisfacción de 39.4% de regular, en datos personales del usuario en condición del encuestado siendo mayor la condición de usuario con una satisfacción de 45.7% de medianamente bueno.

Con respecto a la edad siendo mayor el joven con un 31.9% de satisfechos con medianamente bueno, en el caso de sexo el mayor fue de sexo femenino con una satisfacción de 38.3% de medianamente bueno, en el nivel de estudio siendo mayor el nivel de secundaria con una satisfacción de 27.7% de medianamente bueno, en el tipo de seguro siendo mayor el seguro del SIS con una satisfacción de 46.8% de medianamente bueno, y el tipo de usuario siendo mayor el usuario continuador de 43.6% de medianamente bueno (26).

Según los resultados podemos concluir que los usuarios del centro de salud Ernesto Guevara a Serna, se encuentran con una satisfacción de medianamente bueno, el 62,8% de usuarios encuestados estaban satisfechos medianamente bueno y un 4.3% de medianamente malo (26).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Es desarrollado teniendo en cuenta la variable, además que se desarrolla las definiciones, características y dimensiones que se dio a conocer en esta investigación.

En este trabajo de investigación se usó el modelo SERVQUAL, que fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) (27)

1.3.1 SERVQUAL

El modelo norteamericano de SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, realizaron un modelo general que explica la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Toman una referencia de las siguientes consideraciones: La calidad de servicio es mucho más difícil de evaluar que la calidad de los bienes tangibles, La calidad de servicio es o que los clientes dicen que es y se establece en función de la comparación entre expectativas y el rendimiento percibido (27).

Crearon una escala para calificar a las empresas de servicios de acuerdo a 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

El cuestionario distingue dos partes

- Para las expectativas, se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas.
- Para las percepciones, formada igual por 22 preguntas, pero esta está dirigida para la empresa en concreto a pertenecer dicho servicio. (7), (27)

1.3.2 El modelo norteamericano: Parasuraman, Zeithaml y Berry (7), (27)

Estos autores elaboraron un modelo que permite explicar desde la perspectiva del cliente la calidad de servicio. En tal sentido toman como referencia lo siguiente:

- Es más difícil evaluar la calidad de servicio.
- El rendimiento percibido y expectativas se compara, y así establecer la calidad de servicio.
- La calidad de servicio va más allá de los resultados e incluye el modo en que se proporcionan e servicio.

Su aportación más novedosa de su modelo corresponde a la vinculación establecida entre las deficiencias en calidad de servicio, detectadas por los clientes y as deficiencias internas de la organización. Sus estudios exploratorios concluyen en el establecimiento de 4 tipos de discrepancias:

- Discrepancias entre las creencias de los directivos y las expectativas; como el usuario espera ser atendido de distinta forma, y los directivos desconocen las verdades de los usuarios
- Discrepancias de las normas de calidad entre percepciones de los directivos; se refiere a la falla de los directivos a no convertir las necesidades y lo que esperan los usuarios en normas para mejorar el servicio.
- Discrepancias entre la prestación de servicio y las especificaciones de calidad: La incapacidad de cumplir las normas y guías, para poder atender a las expectativas de los clientes.

- Discrepancias entre comunicación externa y prestación de servicio: Se trata que no se cumple las promesas, que se emite.

Al final la relación entre expectativas y percepción del servicio puede ser positiva o negativa y la confrontación que haga el cliente entre ambas da lugar una quinta discrepancia que, precisamente, constituye la calidad total percibida. Para minimizar la posible deficiencia en esta discrepancia que se refiere específicamente al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de los usuarios, habrá que tratar de minimizar los posibles valores negativos en las cuatro primeras discrepancias.

Por otra parte, este servicio esperado (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) (7), (27) está influido en este modelo por cuatro tipos de factores, estos son: las comunicaciones de marketing, las comunicaciones boca a boca, las necesidades personales y la experiencia pasada.

La forma definitiva del modelo - figura 1:

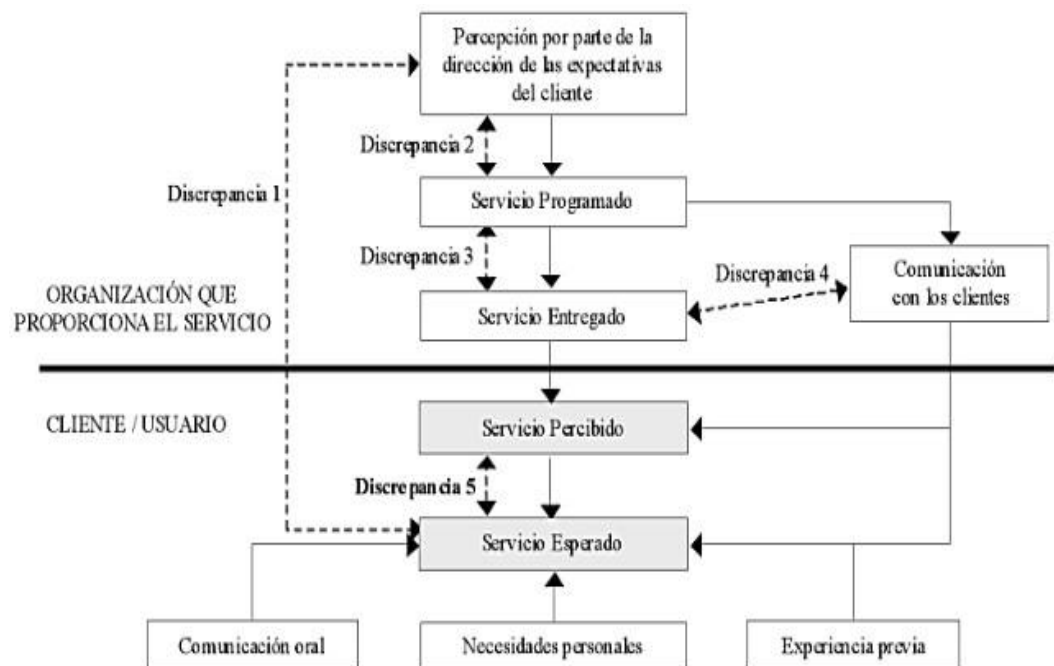


Figura 1: Modelo de calidad de servicio de Parasuraman et al.(1995)

1.3.3. Satisfacción del usuario externo:

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (7), (27).

Para conocer la satisfacción nos dan dos factores importantes: la expectativa y la experiencia, la diferencia de estas nos da un grado de satisfacción o insatisfacción, para esto influye mucho los valores del paciente; por ejemplo, es distinto el grado de satisfacción de un cliente que acude por primera vez en un hospital que cuando uno va continuamente. Lo más importante en las instituciones de salud es la relación médico- paciente y personal- paciente (28).

1.3.4. Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente:

Los pacientes suelen juzgar a calidad de los servicios de salud, de acuerdo a la atención recibida.

Cuando un paciente tiene una necesidad específica, busca un producto o servicio para satisfacerla, si esta elección le proporciona un alto nivel de satisfacción, cuando regresan volverán a escoger esa elección de nuevo, y la decisión sea favorecida por un mayor contenido de emoción que de razón (29).

1.3.5. Lo que el paciente espera sobre el servicio de salud.

- Pericia y habilidad en su trabajo
- Seriedad en los valores, se apreciará que sea amable y que tenga humor.
- Que se les acepte como son, sean comprensivos.
- Cuando los enfermos no pueden cuidarse por sí mismos esperan que les atiendan y ayuden.
- Que cada profesional respete y asegure su intimidad
- Que tenga capacidad de escucharlo y creer lo que dice.
- Que se explique las medidas asistenciales y a los tratamientos a los que se someterá.
- Que se tome en cuenta sus sugerencias respecto a la atención que recibirá.

1.3.6 Dimensiones (27)

- **Fiabilidad:** Cumplir con el servicio que brinda el personal de salud.
- **Capacidad de Respuesta:** Brindando una buena respuesta de calidad, y un buen tiempo aceptable.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que brinda el personal de salud.
- **Empatía:** Es como la otra persona se pone en el lugar del otro y así atiende a las necesidades de la persona.
- **Aspectos Tangibles:** Está relacionado como el paciente percibe las condiciones de cada área, el personal, comodidad.

1.3.7. Expectativa y Percepción del usuario (27)

- **Expectativa del Usuario:** Es como el usuario espera ser atendido en el servicio de salud, con experiencias pasadas. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.
- **Percepción del Usuario:** Es como percibe el usuario el servicio brindado

1.4. Formulación del Problema:

1.4.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?

3. ¿Cuál es el nivel de la dimensión seguridad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?
4. ¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?
5. ¿Cuál es el nivel de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?
6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, entre los seis establecimientos en el año 2018
7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018?
8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo, en el año 2018?
9. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudio, en el año 2018?
10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende, en el año 2018?

11. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario, en el año 2018?

12 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde fue atendido, en el año 2018?

1.5. Justificación de estudio

Fue conveniente para este tiempo y espacio porque permitió conocer el nivel satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018, para identificar por consecuencia los aspectos en los cuales existe mayor o menor satisfacción.

El valor teórico está presente porque se utilizaron las bases científicas sobre satisfacción del usuario externo, aplicando el modelo SERVQUAL que fue planteado por Parasuraman et al. (27). Permittiéndonos complementarlas con otras teorías existentes. Obteniendo resultados actualizados que contribuirán a ampliar el conocimiento científico.

El valor metodológico, estuvo en la utilización del instrumento para la recolección de datos, que fue sometido al juicio de expertos para su validez y confiabilidad. Sirviendo como base para estudios posteriores y/o similares.

Es relevante socialmente porque nos permitió analizar la satisfacción del usuario externo, así nos ayudó a identificar los factores causales, disconformidades que afectan a los usuarios externos con el servicio del centro de salud. Así mismo, como obstaculiza en el logro de los objetivos de los establecimientos correspondientes a la micro red Chaquicocha, donde se pretende mejorar y dar una buena atención y generar una mayor y mejor demanda en la provisión de atención con excelencia, responsabilidad y equidad.

En cuanto a las Implicancias prácticas, nos permitió tener un panorama claro para desarrollar medidas e intervenciones correctivas ante los problemas detectados en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018

1.6.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de la dimensión fiabilidad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
2. Identificar el nivel de la dimensión capacidad de Respuesta en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
3. Identificar el nivel de la dimensión seguridad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
4. Identificar el nivel de la dimensión empatía en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
5. Identificar el nivel de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
6. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, entre los seis establecimientos en el año 2018
7. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.
8. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de

consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo, en el año 2018.

9. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudio, en el año 2018.
10. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende, en el año 2018.
11. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario, en el año 2018.
12. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde fue atendido, en el año 2018.

CAPÍTULO II

MÉTODO

El método que se empleo fue el cuantitativo, según el número de variable fue descriptivo porque se hizo una descripción de la variable a través de la identificación de cada dimensión (7), y según su intervención del investigador fue observacional por que no habrá manipulación de la variable (30).

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo no experimental, conocido también como observacional o sin intervención, puesto que los investigadores no han manipulado la variable. Y en cuanto al diseño fue descriptivo simple, porque proporciona guías y orientación para realizar un determinado trabajo, además que está constituida por una variable y una población (30).

En este trabajo se describieron varias cualidades o características del nivel de satisfacción con relación a la atención evidenciada por medio de la observación de los diferentes servicios en la red de salud de Chaquicocha.

Esquema del diseño:

M ——— O1

Donde:

M: muestra (Usuarios externos de la micro red de salud de Chaquicocha)

O1: observaciones

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Variables:

La variable de esta investigación es el usuario externo el cual presenta 5 dimensiones y la forma de procesarla es por las percepciones.

La satisfacción del paciente es un indicador de nivel de aceptación del paciente en cuanto a la utilización de los servicios de salud, esta información es para poder conocer y brindar un plan de mejora de los centros de salud, pensando en la comodidad del paciente (29).

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del Usuario Externo	Grado de cumplimiento o por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece.(7), (27)	Se mide la diferencia P) entre las percepciones y expectativas E) de los usuarios externos	1 Fiabilidad 2 Capacidad de Respuesta 3 Seguridad 4 Empatía 5 Aspectos Tangibles	<p>1.1. Evaluar la atención sin diferencia alguna en relación a otras personas.</p> <p>1.2. Evaluar que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</p> <p>1.3. Evaluar la atención del médico u otro profesional que realice según el horario publicado.</p> <p>1.4. Evaluar los mecanismos para la atención de las quejas o reclamos.</p> <p>1.5. Evaluar que farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.</p> <p>2.1 Evaluar que el área de caja/farmacia sea rápida.</p> <p>2.2. Evaluar que la atención en el área de admisión sea rápida.</p> <p>2.3. Evaluar el tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>2.4. Evaluar la privacidad en el consultorio.</p> <p>3.1. Evaluar que el medico brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.</p> <p>3.2. Evaluar al médico u otro profesional que realice examen completo y minucioso.</p> <p>3.3. Evaluar al médico u otro profesional que brinden tiempo para contestar sus dudas o preguntas</p> <p>3.4. Evaluar que el médico u otro profesional inspiren confianza.</p> <p>4.1. Evaluar que el médico u otro profesional den un trato amable, con respeto y paciencia.</p> <p>4.2. Evaluar al personal de caja/farmacia traten con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>4.3. Evaluar que el personal de admisión trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>4.4 Evaluar la comprensión al explicar del médico u otro profesional sobre su salud.</p> <p>4.5. Evaluar la comprensión al explicar del médico u otro</p>	Ordinal Escala de Valoración: 1: Muy Malo 2: Malo 3: Medianamente bueno 4: Regular 5: Medianamente bueno 6: Bueno 7: Muy bueno

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población

El objeto de trabajo de investigación es definir la población, para esto ya se debe conocer las características de identificar la pertenencia o no a la población objetivo. Hernández (2010) (31)

Se define la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando.

La población, objeto de estudio, estuvo constituida por pacientes que asistieron a los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca-2018, durante los meses de junio y julio del año 2018. Así también se consideró los criterios de inclusión y exclusión para la población de estudio.

La población aproximada fueron 6605 usuarios de la atención de salud en los servicios externos de los establecimientos de la micro red de salud de Chaquicocha, tomando como referencia los mismos meses del año pasado.

2.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple para las poblaciones finitas con proporciones y error absoluto; la fórmula es la siguiente.

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)E^2}$$

Esto se logra con fórmulas estadísticas siempre que sea de tipo probabilístico (30)

Formula:

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Para poblaciones finitas

TAMAÑO DE LA MUESTRA USUARIOS DE LA RED CHAQUICOCHA

Cuando:

$$Z = 1,96$$

$$N = \mathbf{6605}$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$E = 0,05$$

TOTAL DE LA
MUESTRA

$$= \mathbf{363}$$

POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO RED DE SALUD DE CHAQUICOCHA

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	N° USUARIOS DE LA POBLACION	PORCENTAJE	N° USUARIOS DE LA MUESTRA	PORCENTAJE
C.S. Chaquicocha	1062	16,08	58	16,08
C.S. Sn José de Quero	1734	26,25	95	26,25
P.S. Usibamba	1830	27,71	101	27,71
P.S. Sn Roque de Huarmita	529	8,01	29	8,01
P.S. Sta. Rosa de Huarmita	787	11,92	43	11,92
P.S. Sulcan	663	10,04	36	10,04
Total	6605	100,00	363	100,00

FUENTE: Base de Datos - HIS- Área de Procesamiento de Datos- RED
CHAQUICOCHA

Donde:

n: Tamaño de la muestra a estudiar

p: Proporción de usuarios eternos que espera que se encuentren insatisfechos, $p=0.5$

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es $(1-p)$, $q=0.5$

e: Error estándar de 0.05

z: Para el intervalo de confianza 95%. $Z= 1.96$

N: Población de usuarios externos atendidos durante los meses de junio y julio del 2018.

En total la muestra estuvo conformada por 363, usuarios externos: 58 del C.S. De Chaquicocha, 95 del C.S. San José de Quero, 101 del P.S. de Usibamba, 29 del P.S. San Roque de Huarmitá, 43 del P.S. de Santa Rosa de Huarmitá y 36 del P.S. De Sulcan.

Criterios de inclusión

- Usuarios externos que tienen historia clínica.
- Usuarios externos que desean colaborar en el estudio.
- Usuario externo con capacidades físicas y mentales apropiadas para responder las preguntas

Criterios de exclusión

- Usuarios externos que no tienen historia clínica.
- Usuarios externos que no desean colaborar en el estudio.
- Usuario externo con discapacidades físicas y mentales inapropiadas para responder las preguntas

Unidad de estudio:

La unidad de estudio fue el usuario externo de la micro red de salud de Chaquicocha, conformado a su vez por usuarios externos de los siguientes establecimientos de salud: C.S. De Chaquicocha, C.S. San José de Quero, P.S. de Usibamba, P.S. San Roque de Huarmitá, P.S. de Santa Rosa de Huarmitá y P.S. De Sulcan.

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

2.4.1. Técnica:

La técnica es el conjunto de formas de recoger la información en función a las variables. (30). En este caso la técnica fue la encuesta.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta.	Cuestionario: Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas. En esta investigación se aplicó el Cuestionario de SERVQUAL.

2.4.2. Instrumento:

Los instrumentos son los objetos (material) donde se registra la información (30). Y en la presente investigación fue el cuestionario SERVQUAL, con dos partes:

- Ficha de caracterización del usuario externo: Instrumento que permitió caracterizar a los usuarios de consulta externa de la micro red Chaquicocha de Chupaca, incluye preguntas sobre, condición del encuestado, edad del encuestado, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro por el cual se atiende, tipo de usuario y consultorio en el que fue atendido.
- Cuestionario: Está conformado por un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre cierto asunto, se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado para hospitales, establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

1= Muy Malo

2=Malo

3= Medianamente malo

4= Regular

5= Medianamente bueno

6= Bueno

7= Muy bueno

2.4.3. Confiabilidad

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (32) mencionan que para desempeñar el servicio debe ser de manera Segura y precisa. Confiabilidad de la escala de calidad de servicio mediante el Alfa de Cronbach, Para tal fin se realizó aplicar una prueba piloto

con 20 pacientes y posteriormente los resultados obtenidos se le aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Los resultados fueron:

Percepciones = 0.802 (Alfa de Cronbach).

2.4.4. Validez

Se sometió todos los instrumentos de recolección de datos a un juicio de expertos, con el afán de realizar la validez de contenido (30).

La validez de esta investigación fue la de contenido, para lo cual se expuso a juicio del Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto, quien dio su opinión en: redacción correcta, sugerencias aportadas, permitiendo la aplicación del cuestionario a los usuarios de los centros de salud y puestos de salud, pertenecientes a la micro red de Salud de Chaquicocha - 2018.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Para el procesamiento de datos se realizó según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (7), (30).

Para la digitación de las encuestas se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se realizó la digitación de las encuestas mediante la herramienta informática (Excel) de acuerdo al establecimiento.
- Para determinar la satisfacción del usuario en función a las dimensiones el análisis de datos se tabuló en el Excel para luego trasladarlo al programa SPSS, versión 22, de donde se hallaron los resultados descriptivos por objetivos.
- Elaborando: Tablas de frecuencia y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas se toman en cuenta dependiendo de la naturaleza de la investigación y de la especialidad, en esta investigación no se necesitó del consentimiento informado, ya que la metodología de la guía técnica del Minsa (7), solo pide aprobación verbal.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En este trabajo de investigación la muestra estuvo conformada por 363 usuarios entre varones y mujeres, estos fueron mayores de 18 años, los resultados de este estudio están presentados por tablas según los objetivos general y específicos.

3.1. Resultados descriptivos de la variable y sus respectivas dimensiones

La Tabla N°01 presenta la respuesta al problema y objetivo general lo cual fue procesado en el programa estadístico SPSS 22. En las Tablas N°02 hasta la Tabla N°13, se presentan los resultados a los problemas y objetivos específicos los cuales están en funciones a cada dimensión y datos personales del instrumento, estos datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS22.

Para que se pueda determinar el nivel de satisfacción del usuario se realizó la construcción de baremo, de:

Baremo de la variable		
Muy alto	126	154
Alto	100	125
Regular	74	99
Bajo	48	73
Muy bajo	22	47

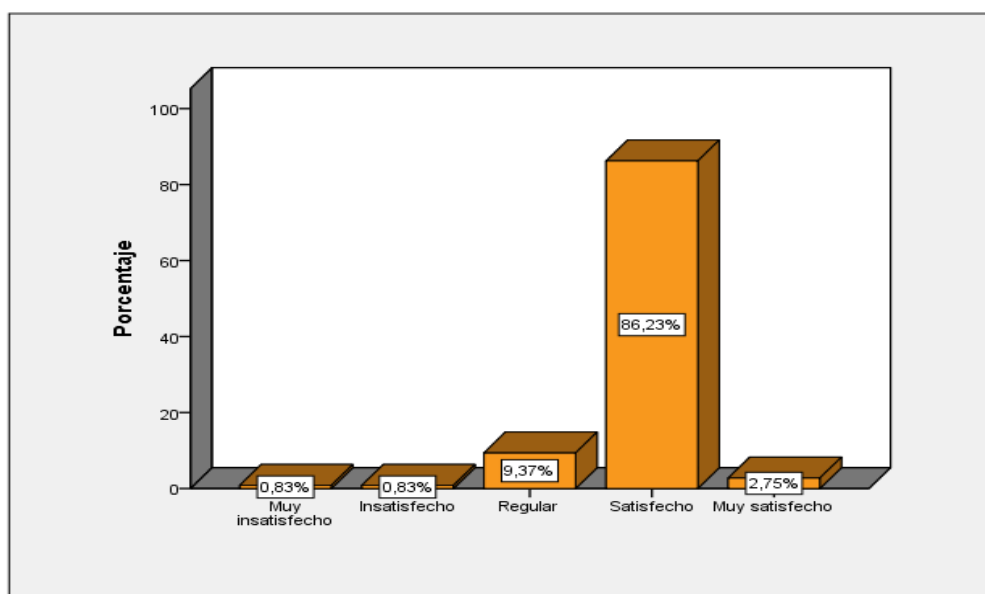
Tabla N° 1

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	,8
Insatisfecho	3	,8
Regular	34	9,4
Satisfecho	313	86,2
Muy satisfecho	10	2,8
Total	363	100,0

Gráfico N° 1

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 usuarios que representa el 0,8% de la muestra se sienten muy insatisfechos, 3 usuarios que representa el 0,8% se sienten insatisfechos, 34 usuarios que representa el 9,4% de la muestra se sienten regularmente satisfechos, 313 usuarios que representa el 86,2% se sienten satisfechos,

son 10 usuarios que representa el 2,8% de la muestra son muy satisfecho.

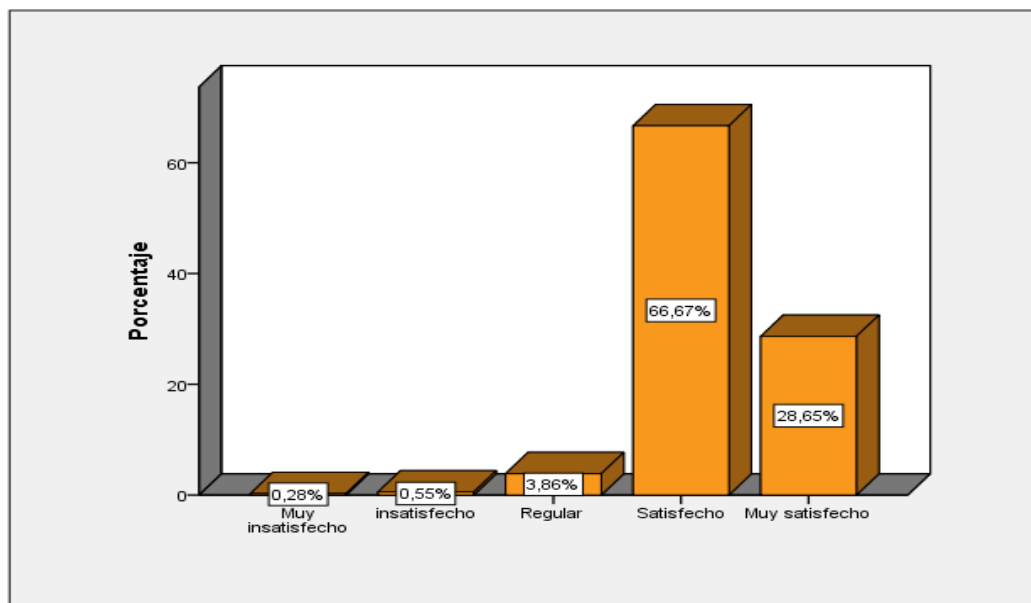
Tabla N° 2

Resultados del nivel de fiabilidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	,3
insatisfecho	2	,6
Regular	14	3,9
Satisfecho	242	66,7
Muy satisfecho	104	28,7
Total	363	100,0

Grafico N° 2

Resultados del nivel de fiabilidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.



Interpretación

En la tabla y el grafico se observa que son 1 usuario que representa el 0,3% de la muestra se siente muy insatisfecho en fiabilidad, 2 usuarios que representa el 0,6% se sienten insatisfechos, 14 usuarios que representa el 3,9% de la muestra se siente regularmente satisfecho, 242 usuarios que representa el 66,7% se sienten satisfechos, son 104 usuarios que representa el 28,7% de la muestra son muy satisfecho en

fiabilidad.

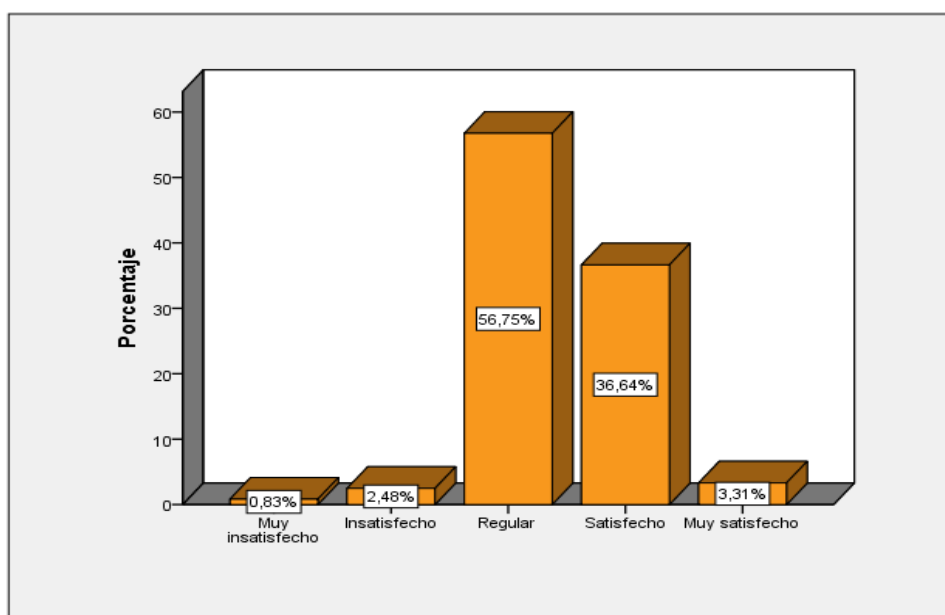
Tabla N° 3

Resultados del nivel de capacidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	,8
Insatisfecho	9	2,5
Regular	206	56,7
Satisfecho	133	36,6
Muy satisfecho	12	3,3
Total	363	100,0

Grafico N° 3

Resultados del nivel de capacidad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.



Interpretación

En la tabla y el grafico se observa que son 3 usuario que representa el 0,8% de la muestra se siente muy insatisfecho en capacidad, son 9 usuarios que representa el 2,5% se sienten insatisfechos, 206 usuarios que representa el 56,7% de la muestra se siente regularmente satisfecho, 133 usuarios que representa el 36,6% se sienten satisfechos, son 12 usuarios que representa el 3,3% de la muestra son muy satisfecho en capacidad.

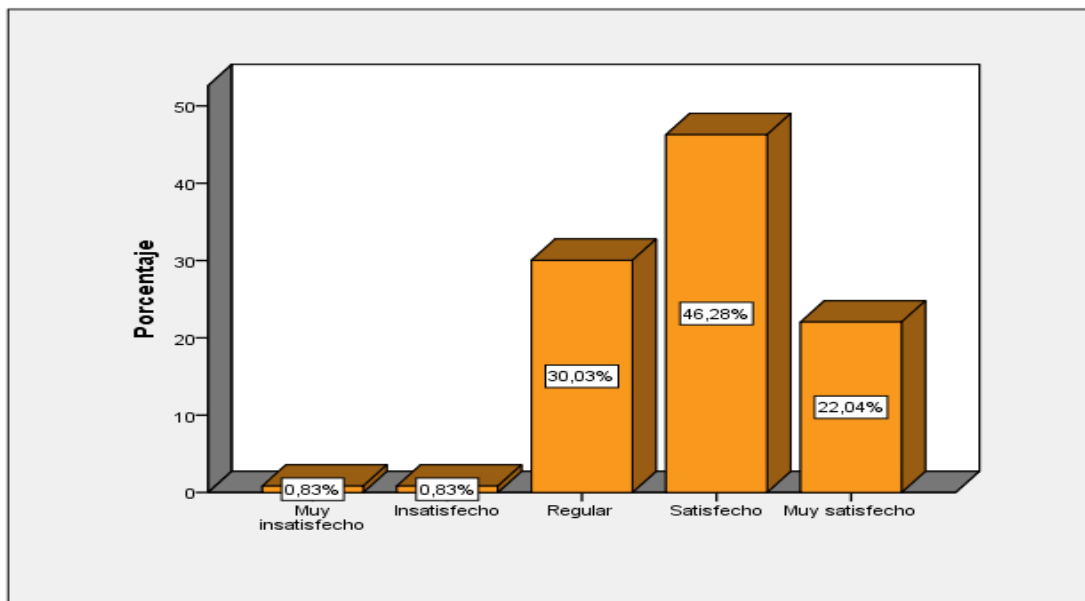
Tabla N° 4

Resultados del nivel de seguridad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	,8
Insatisfecho	3	,8
Regular	109	30,0
Satisfecho	168	46,3
Muy satisfecho	80	22,0
Total	363	100,0

Gráfico N° 4

Resultados del nivel de seguridad de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.



Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 usuarios que representan el 0,8% de la muestra que se sienten muy insatisfechos en seguridad, son 3 usuarios que representan el 0,8% que se sienten insatisfechos, son 109 usuarios que representan el 30% de la muestra que se sienten regularmente satisfechos, 168 usuarios que representan el 46,3% que se sienten

satisfechos, son 80 usuarios que representa el 22% de la muestra son muy satisfecho en seguridad.

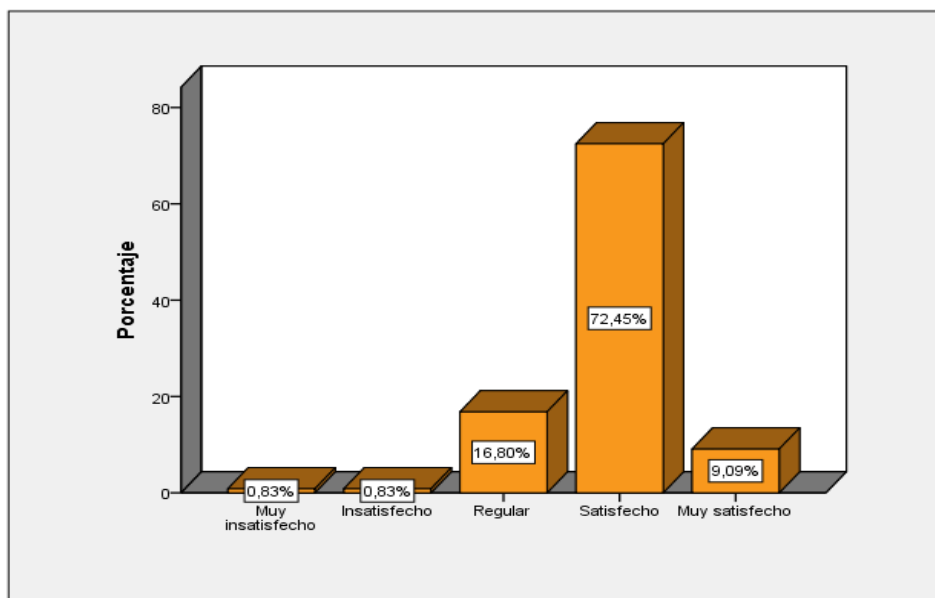
Tabla N° 5

Resultados del nivel de empatía de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	,8
Insatisfecho	3	,8
Regular	61	16,8
Satisfecho	263	72,5
Muy satisfecho	33	9,1
Total	363	100,0

Gráfico N° 5

Resultados del nivel de empatía de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 usuarios que representan el 0,8% de la muestra que se sienten muy insatisfechos en empatía, son 3 usuarios que representan el 0,8% que se sienten insatisfechos, son 61 usuarios que representan el 16,8% de la muestra que se sienten regularmente satisfechos, 263 usuarios que representan el 72,5% que se sienten satisfechos, son 33 usuarios que representan el 9,1% de la muestra que son muy satisfechos en empatía.

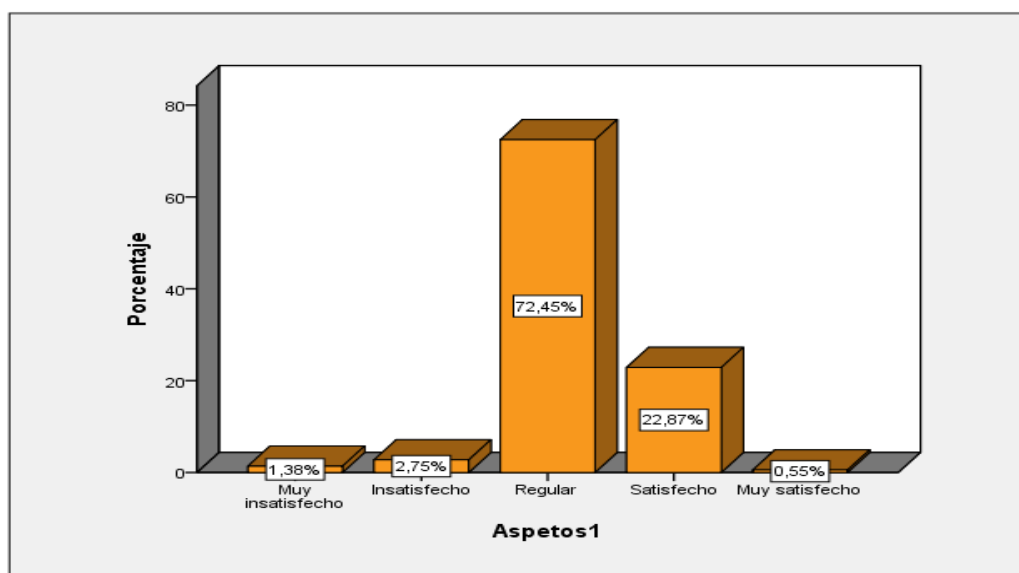
Tabla N° 6

Resultados del nivel de aspectos tangibles de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	1,4
Insatisfecho	10	2,8
Regular	263	72,5
Satisfecho	83	22,9
Muy satisfecho	2	,6
Total	363	100,0

Gráfico N° 6

Resultados del nivel de aspectos tangibles de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018



Interpretación

En la tabla y el grafico se observa que son 5 usuario que representa el 1,4% de la muestra se siente muy insatisfecho en aspectos tangibles, son 10 usuarios que representa el 2,8% se sienten insatisfechos, son 263 usuarios que representa el 72,5% de la muestra se siente regularmente satisfecho, 83 usuarios que representa el 22,9% se sienten satisfechos, son 2 usuarios que representa el 0,6% de la muestra son muy satisfecho en aspectos tangibles.

3.2. Resultados descriptivos comparativos de la variable según establecimiento de salud

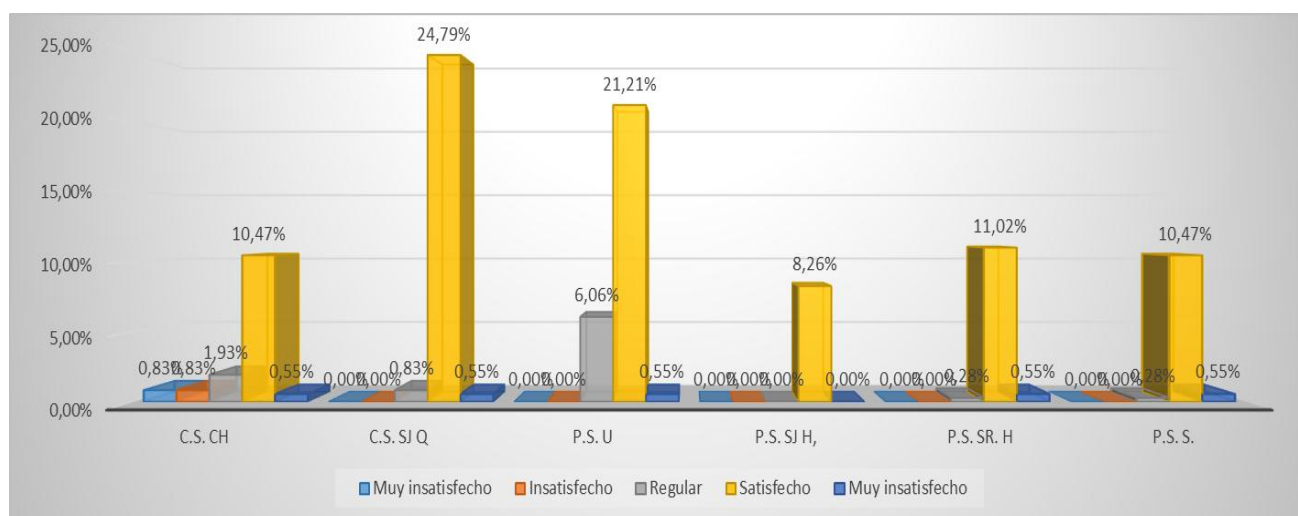
Tabla N° 7

Resultados del nivel de satisfacción según el establecimiento, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018

Nivel	C.S. Chaquicocha		C.S. S.J. de Quero		P.S. Usibamba		P.S. S. J. Huarmita		P.S. S.R. Huarmita		P.S. Sulcan		Total	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	3	0.83%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	0.8%
Insatisfecho	3	0.83%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	0.8%
Regular	7	1.93%	3	0.83%	22	6.06%	0	0.00%	1	0.28%	1	0.28%	34	9.4%
Satisfecho	38	10.47%	90	24.79%	77	21.21%	30	8.26%	40	11.02%	38	10.47%	313	86.2%
Muy insatisfecho	2	0.55%	2	0.55%	2	0.55%	0	0.00%	2	0.55%	2	0.55%	10	2.8%
	53	14.60%	95	26.17%	101	27.82%	30	8.26%	43	11.85%	41	11.29%	363	100.0%

Gráfico N° 7

Resultados del nivel de satisfacción según el establecimiento, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que de 53 usuarios del Centro de salud Chaquicocha, que representa el 14,60% de la muestra son 38 usuarios que representa el 10,47% se sienten satisfecho, 95 usuarios del Centro de salud San José de Quero son 90 usuarios que representa el 24,7% se sienten satisfecho, son

101 usuarios del Puesto de salud de Usibamba son 77 usuarios que representa el 21,21% se sienten satisfecho, son 30 usuarios del Puesto de salud San José de Huarmita que representa el 24,7% se sienten satisfecho, son 43 usuarios del Puesto de salud de Santa rosa de Huarmita son 40 usuarios que representa el 11,2% se sienten satisfecho, son 41 usuarios del Puesto de salud de Sulcan son 38 usuarios que representa el 10,47% se sienten satisfecho.

3.3 Resultados descriptivos complementarios de la variable y sus dimensiones con los datos generales de la muestra

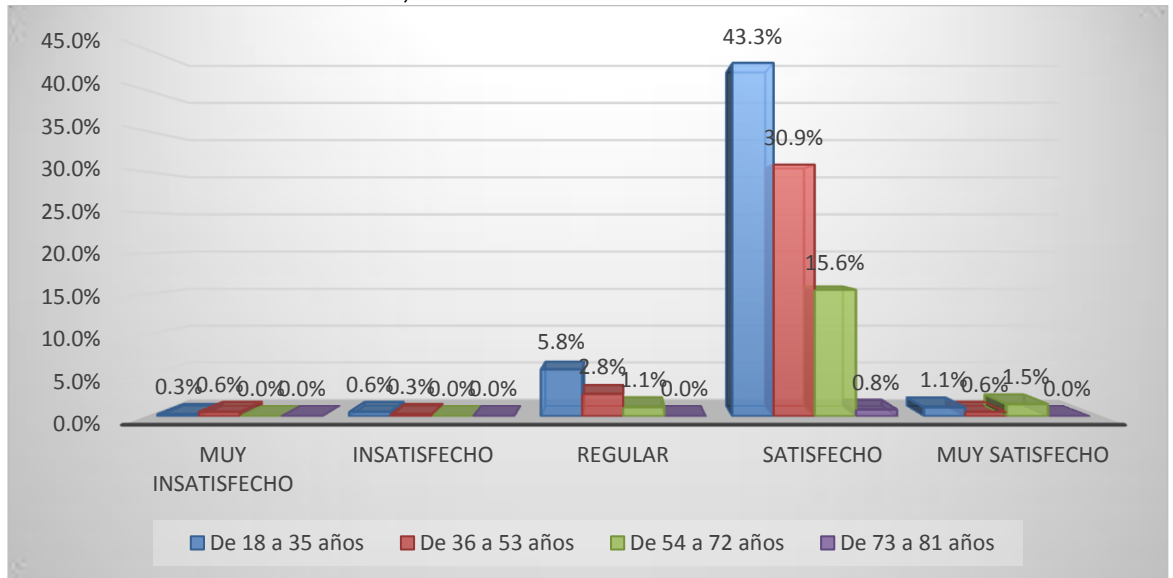
Tabla N° 8

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.

	De 18 a 35 años		De 36 a 53 años		De 54 a 72 años		De 73 a 81 años		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy insatisfecho	1	0.3%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%
Insatisfecho	2	0.6%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%
Regular	21	5.8%	10	2.8%	3	1.1%	0	0.0%	34	9.4%
Satisfecho	157	43.3%	112	30.9%	41	15.6%	3	0.8%	313	86.2%
Muy satisfecho	4	1.1%	2	0.6%	4	1.5%	0	0.0%	10	2.8%
	185	51.0%	127	35.0%	48	18.3%	3	0.8%	363	100.0%

Gráfico N° 8

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que hay 1 solo usuario que representa el 0,3% tiene de 18 a 35 años. hay 2 usuarios que representa el 0,6% son de 36 a 53 años, ninguno mayores de 54 años. En el nivel insatisfecho se tiene 2 usuarios que representa el 0,6% tienen edad de 18 a 35 años. 1 usuario que representa el 0,3% tienen edades entre 36 a 53 años, En el nivel regular son 21 usuarios que representa el 5,8% tiene edades entre 18 a 25 años, 10 usuarios que representa el 2,8% tienen edades entre 36 a 53 años. 3 usuarios que representa el 1,1% tiene edades entre 54 a 72 años. en el nivel satisfecho son 157 que representa el 43,3% son de edades entre 18 a 35 años, 112 usuarios que representa el 30,9% tienen edad entre 36 y 53 años. 41 usuarios que representa el 15,6% tiene edades entre 54 a 72 años, en el nivel muy satisfecho se tiene 4 usuarios que representa el 1,1%, son 2 usuarios que representa el 0,6% tienen edades entre 36 y 53 años.

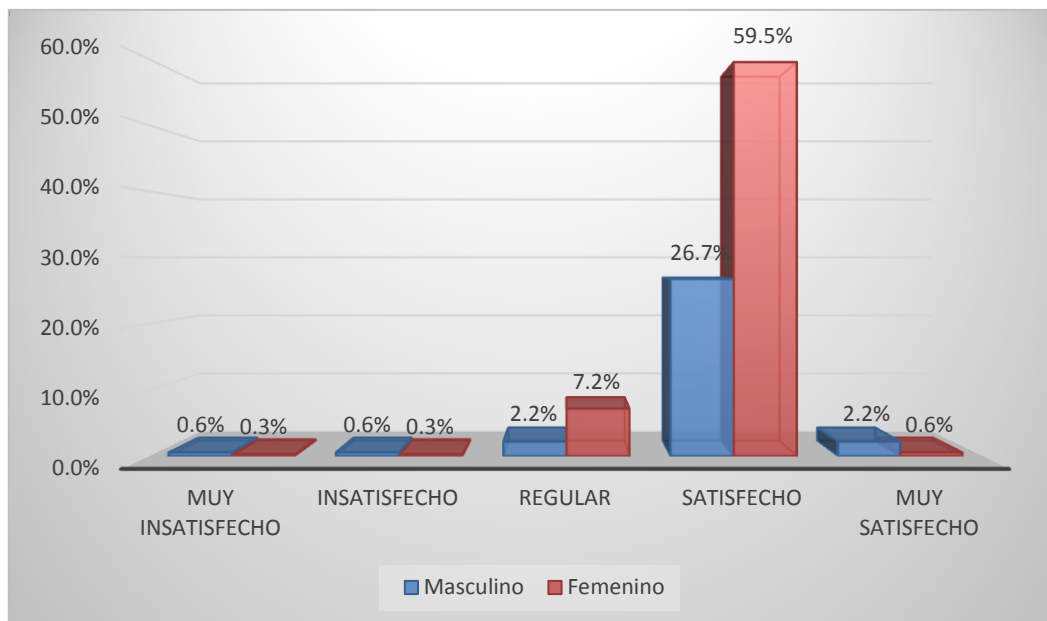
Tabla N° 9

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo en el año 2018.

	Masculino		Femenino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	2	0.6%	1	0.3%	3	0.8%
Insatisfecho	2	0.6%	1	0.3%	3	0.8%
Regular	8	2.2%	26	7.2%	34	9.4%
Satisfecho	97	26.7%	216	59.5%	313	86.2%
Muy satisfecho	8	2.2%	2	0.6%	10	2.8%
	117	32.2%	246	67.8%	363	100.0%

Gráfico N° 9

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo en el año 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 117 usuarios que representa el 32,2% de la muestra son masculinos, de este grupo son 97 usuarios que representa el 26,7% se sienten satisfechos. Son 246 usuarios que representa el 67,8% de la muestra son femeninas, de este grupo son 216 usuarios que representa el 59,5% de la muestra son satisfechos. en total son 313 usuarios que representa el 86,2% son satisfechos.

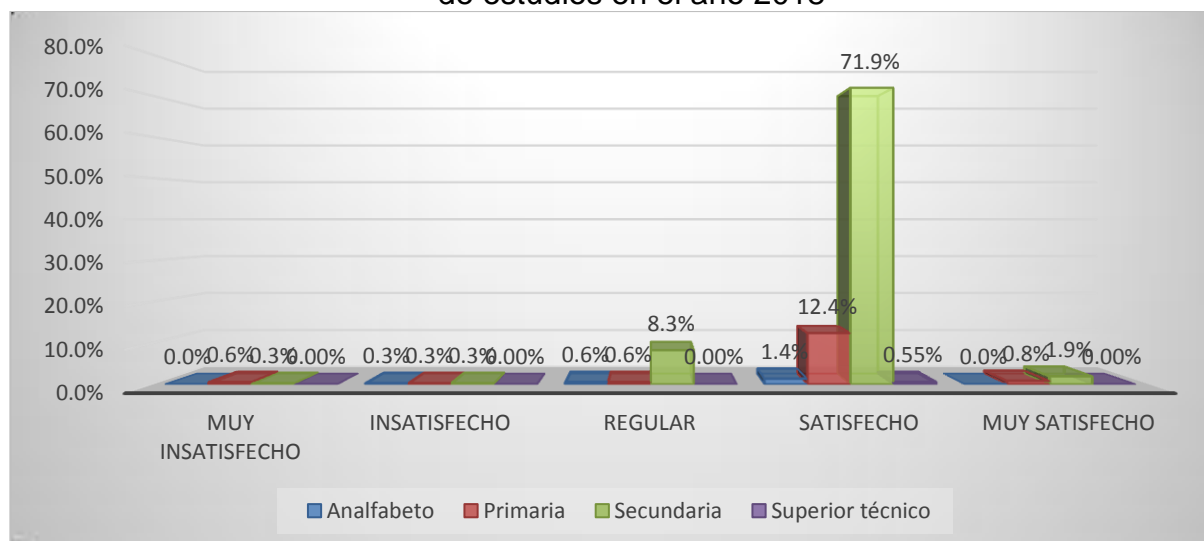
Tabla N° 10

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudios en el año 2018.

	Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior técnico		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	2	0.6%	1	0.3%	0	0.00%	3	0.8%
Insatisfecho	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	0	0.00%	3	0.8%
Regular	2	0.6%	2	0.6%	30	8.3%	0	0.00%	34	9.4%
Satisfecho	5	1.4%	45	12.4%	261	71.9%	2	0.55%	313	86.2%
Muy satisfecho	0	0.0%	3	0.8%	7	1.9%	0	0.00%	10	2.8%
Total	8	2.2%	53	14.6%	300	82.6%	2	0.55%	363	100.0%

Gráfico N° 10

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudios en el año 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son solo 8 usuarios que representa el 2,2% de la muestra son analfabetos. De este grupo 5 usuarios que representa el 1,45 son satisfechos, Son 53 usuarios que representa el 14,6% de la muestra son del nivel primario, de este grupo 45 usuarios que representa el 12,4% son satisfechos. Se observa que son 300 usuarios que representa el 82,6% son del nivel secundario, de este grupo 261 usuarios que representa el 71,9% son satisfechos, Son 2 usuarios que representa el 0,55% son satisfechos.

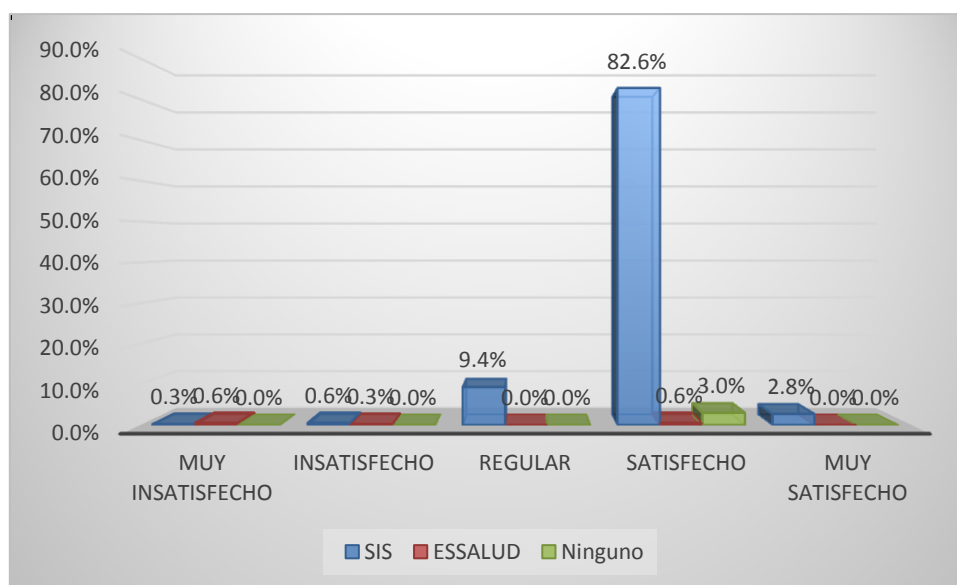
Tabla N° 11

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro en el año 2018.

	SIS		ESSALUD		Ninguno		Total	
Muy insatisfecho	1	0.3%	2	0.6%	0	0.0%	3	0.8%
Insatisfecho	2	0.6%	1	0.3%	0	0.0%	3	0.8%
Regular	34	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	34	9.4%
Satisfecho	300	82.6%	2	0.6%	11	3.0%	313	86.2%
Muy satisfecho	10	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	10	2.8%
	347	95.6%	5	1.4%	11	3.0%	363	100.0%

Gráfico N° 11

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro en el año 2018.



Interpretación

en la tabla y el grafico se observa que son 347 usuarios que representa el 95,6% son del SIS, de este grupo 300 usuarios que representa el 82,6% son satisfechos, son 5 usuarios que representa el 1,4% que provienen de ESSALUD, de este grupo 2 usuarios se sienten muy insatisfechos, Son 11 usuarios que representa el 3,0% son de ninguno de este grupo todos son satisfechos.

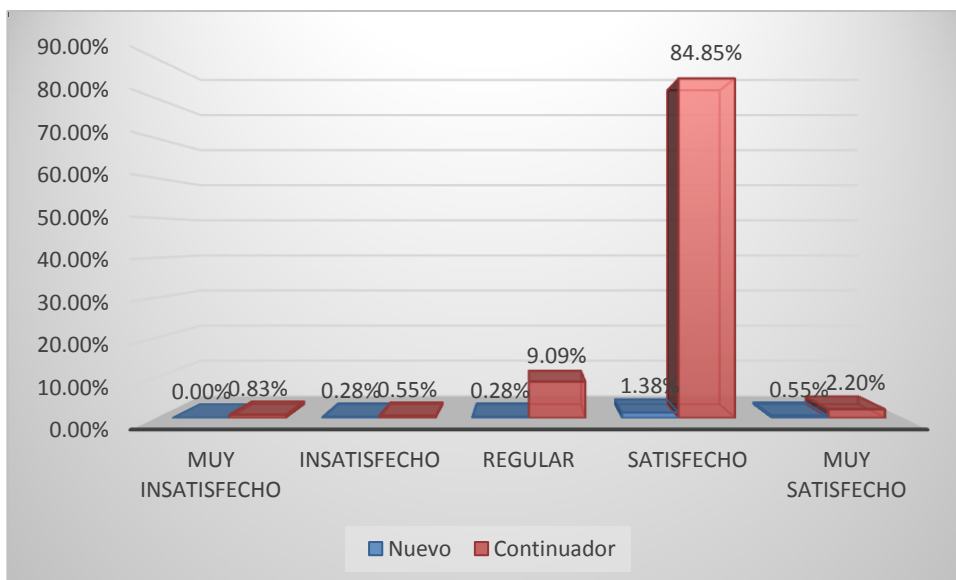
Tabla N° 12

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario en el año 2018

	Nuevo		Continuador		Total	
Muy insatisfecho	0	0.00%	3	0.83%	3	0.83%
Insatisfecho	1	0.28%	2	0.55%	3	0.83%
Regular	1	0.28%	33	9.09%	34	9.37%
Satisfecho	5	1.38%	308	84.85%	313	86.23%
Muy satisfecho	2	0.55%	8	2.20%	10	2.75%
	9	2.48%	354	97.52%	363	100.00%

Gráfico N° 12

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario en el año 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 9 usuarios que representa el 2,48% de la muestra son usuarios nuevos, de este grupo 5 usuarios que representa el 1,38% son satisfechos. Son 354 usuarios que representa el 97,5% son continuadores, de este grupo 308 usuarios que representa el 84,8% son satisfechos.

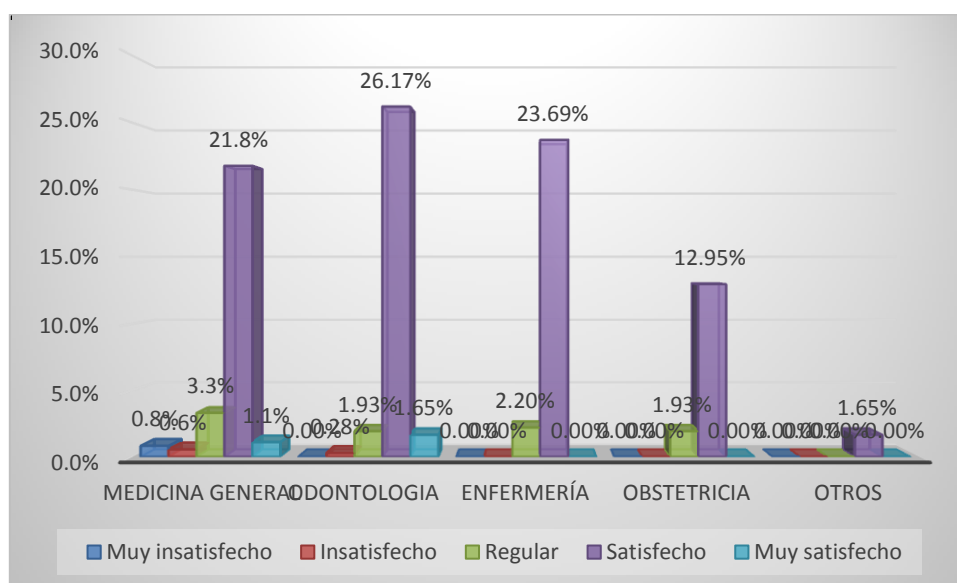
Tabla N° 13

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde son atendidos en el año 2018.

	Medicina general		Odontología		Enfermería		Obstetricia		Otros	
Muy insatisfecho	3	0.8%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Insatisfecho	2	0.6%	1	0.28%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Regular	12	3.3%	7	1.93%	8	2.20%	7	1.93%	0	0.00%
Satisfecho	79	21.8%	95	26.17%	86	23.69%	47	12.95%	6	1.65%
Muy satisfecho	4	1.1%	6	1.65%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	100	27.5%	109	30.03%	94	25.90%	54	14.88%	6	1.65%

Gráfico N° 13

Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde son atendidos en el año 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 100 usuarios que representa el 27,55 son del servicio de medicina general, de este grupo 79 usuarios que representa el 21,8% son satisfechos, Son 109 usuarios que representa el 305 de la muestra son del servicio de odontología, de este grupo 95 usuarios que representa el 26,17 usuarios son satisfechos, 94 usuarios que representa el 25,9% de la muestra son del servicio de enfermería, de este grupo son 86 usuarios que representa el 23,6% son

satisfechos, Son 54 usuarios que representa el 14,885 son del servicio de obstetricia, de este grupo son 47 usuarios que representa el 12% de la muestra son satisfechos,

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la Micro Red de Salud Chaquicocha del Minsa en la ciudad de Chupaca, por lo que se utilizó la metodología SERVQUAL, lo cual es sugerido por el Minsa del Perú, y con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles, además de la condición del encuestado, la edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro, y tipo de usuario.(33)(34)(35)

Se encuestó a 363 usuarios, de esta muestra el 86.2% percibe la satisfacción en los servicios de consulta externa como “satisfechos”, con respecto al servicio de atención en la micro red de salud Chaquicocha y el 0.83% como “insatisfecho” y “muy insatisfecho” respectivamente, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

Así tenemos el antecedente internacional de México, en el que resultó que el 74.8% estuvo satisfecho con la atención médica en general y el reporte de España donde se obtuvo que un 59.2%, en el análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales de España, los participantes señalaron estar satisfechos con el trato personal (36).

Otros autores también realizaron investigaciones sobre el nivel de satisfacción, y los servicios de salud que brindaba el Patronato Provincial de Pichincha, encontrando que era muy alto con un porcentaje del 98%, semejante con el estudio realizado en Cantebury, donde se reportó un 95% de usuarios satisfechos, un 62% en Moscú, en México otro autor encontró niveles de satisfacción de 76 al 88% dependiendo la variable, y por último en otro estudio realizado en Arabia Saudita se reportó el 60% de satisfacción. (10)

Por consecuencia se puede afirmar que la apreciación internacional, con respecto al nivel de satisfacción del usuario externo, en su mayoría es satisfactoria y en este estudio de investigación también se encontró un nivel de satisfacción de “bueno”.

Sin embargo, en el ámbito nacional los estudios sobre satisfacción, como en el Policlínico Metropolitano Huancayo del 2016, Díaz T., demuestra que el 66.7% de los usuarios se encuentran en un nivel de satisfacción extremadamente alto con la atención recibida, según el modelo SERVQUAL, así mismo De los Ángeles (2015) evaluó el nivel de satisfacción en consultorios externos de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, presentando una insatisfacción global del 55.7% de los usuarios atendidos. (13)

A diferencia del centro de salud Ernesto Guevara la Serna donde se encontró que la satisfacción de los usuarios es medianamente buena en un 44.3% y en el centro de salud La Libertad, donde se encuentra que el nivel de satisfacción es regular con 47.73% y también un porcentaje considerable de pacientes insatisfechos, además que en la mayoría de las dimensiones encontraron que el nivel de satisfacción es medianamente malo, puesto que no logra igualar las expectativas del paciente. (18)

Analizando lo expuesto, tenemos que el usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha, manifiesta como “satisfecho” el nivel de satisfacción y en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado es mayor, debido probablemente a que el centro de salud cuenta con personal comprometido en la atención. Se podría llegar a conseguir una mayor satisfacción si

se contara con un mejor presupuesto y una mejor infraestructura, pues a pesar de sus limitantes se logra atender una gran demanda de usuarios.

Discusión de los objetivos específicos

En la dimensión fiabilidad se realizaron 5 preguntas: si fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, si la atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada, la atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud, si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo, además si la farmacia conto con los medicamentos que receto el médico, ya que en la guía técnica menciona que la dimensión fiabilidad se define que es la capacidad para cumplir exitosamente el servicio ofrecido.

En la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la dimensión fiabilidad muestra que un 66,7% de usuarios se sienten “satisfechos” con respecto al servicio de atención y el 28.7% como “muy satisfechos”, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

Así tenemos el antecedente internacional de Ecuador, el hospital provincial general de Latacunga, en el que resulto un 64,71% estuvo satisfecho, además que respetan la puntualidad, pero también se toma en cuenta que un 19,79% se encuentra poco satisfecho (1)

Sin embargo, en los antecedentes nacionales de Díaz T., en Huancayo en el Policlínico Metropolitano Huancayo, resulto un 70% de satisfacción total en los servicios brindados en la dimensión fiabilidad, (21), y en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale, manifiesta que la fiabilidad que brinda en cirugía ambulatoria tiene un nivel malo con un 58.33%. (6)

Analizando lo expuesto, tenemos que el nivel de satisfacción del usuario externo de la micro red de salud Chaquicocha, concluye como “satisfecho” a la dimensión fiabilidad con un 66.7%, en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje

encontrado es semejante, debido probablemente a que este establecimiento de salud respeta el orden de llegada, el horario establecido, además que la farmacia cuenta con los medicamentos básicos.

En la dimensión capacidad de respuesta se hicieron 4 preguntas: si se valoró la atención en caja, la atención en admisión, tiempo de espera para ser atendido en el consultorio y que la duración sea corta, y que si se presenta algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente. Además que en la Guía técnica del Minsa la dimensión capacidad de respuesta se define: que es la disposición de servir y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

En la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta, muestra que un 56.7% percibe como “regular” con respecto al servicio de atención y el 36.6% se sienten “satisfechos”, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

Así tenemos el antecedente internacional de Ecuador, el hospital provincial general de Latacunga, en el que resulto un 13.91% percibe como mala la atención y un 74,06% percibe como satisfactoria, además que los usuarios recomendaron que se debe mejorar la puntualidad de atención y disminuir el tiempo de espera. (1)

Sin embargo, en los antecedentes nacionales en Cuzco, en la red asistencial Essalud Cuzco, obtuvo menor satisfacción con el usuario para valorar la dimensión capacidad de respuesta, resulto que un 30% se sienten satisfechos con la atención brindada en el primer nivel de atención (6), Además que en la ciudad de Lima en el Hospital Nacional Dos de Mayo resulta que un 91.5% de los usuarios se sienten insatisfechos, y los usuarios externos recomendaron que se debe mejorar y disminuir el tiempo de espera. (1)

Analizando lo expuesto, tenemos que el usuario externo de la micro red de salud Chaquicocha manifiesta como “regular” a la dimensión capacidad de respuesta y en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e

internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado es alta, debido probablemente a que el centro de salud se demora en la atención de farmacia, caja y admisión y no resuelven inmediatamente el problema.

En la dimensión Seguridad se hicieron 4 preguntas como: si durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad, evaluar al médico u otro profesional que se le realice un examen minucioso, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas y le inspire confianza. Además, que en la guía técnica del Minsa la dimensión seguridad se define: que se evalúa confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

En la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la dimensión seguridad, muestra que un 46.3% se sienten “satisfechos” con respecto al servicio de atención y el 30% como “regularmente” satisfechos, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de Ecuador, se evidencio que un 87,97% percibe como satisfechos o muy satisfechos, lo cual coincide con la investigación realizada en Chile en los Hospitales Dr. Gustavo Fricke y el Hospital Carlos Van Buren, donde se obtuvo que un 91,4% de usuarios están satisfechos. (1)

Sin embargo, en otras investigaciones nacionales, en la ciudad de Huancayo, según Díaz T., la dimensión seguridad resulto con mayor satisfacción con un 80.83%, los usuarios manifiestan que inspiran seguridad, confianza en la atención a los usuarios. (13) en otra investigación como en Huancayo, en un centro de salud, resulto que un 31.9% percibe como medianamente bueno a la dimensión seguridad.

Analizando lo expuesto, tenemos que el usuario externo de la micro red de salud Chaquicocha, los usuarios se sienten satisfechos en relación a la dimensión seguridad y en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado es baja, debido probablemente a que el centro de salud no respeta su privacidad, no inspira confianza y no realiza un examen minucioso.

En la dimensión Empatía se hicieron 5 preguntas como: si el trato de el medico u otro profesional como en caja, admisión y farmacia lo traten con amabilidad, respeto y paciencia, y que comprenda la explicación sobre su salud y tratamiento que recibirá más los cuidados para su salud. Además, que en la guía técnica del Minsa la dimensión empatía se define: como la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

En la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la dimensión empatía muestra un 72.5% que perciben como “satisfechos” con respecto al servicio de atención y el 16.8% como “regular”, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de México, se evidencio que un 52% percibe como satisfechos, y los usuarios externos mencionaron no haber recibido un trato amable por parte del personal de salud. (2), en otras investigaciones internacionales de Ecuador, en el que resulto un 95,98% están satisfechos o muy satisfechos con el trato del personal de salud, y además que coinciden con un trabajo de Venezuela que se obtuvo un 87% de usuarios satisfechos. (1)

Sin embargo, en investigaciones nacionales, en la ciudad de Huancayo, en el Policlínico Metropolitano Huancayo, la dimensión empatía resulto con una satisfacción de 73.06%, siendo primordial el trato cordial al momento de la atención ya que podría ser un factor que afecte la satisfacción. (6) En otras investigaciones en la ciudad de Cuzco, en la red asistencial Cuzco, resulto un 36% de usuarios que se sienten satisfechos con la atención brindada.

Analizando lo expuesto, tenemos que el usuario externo de la micro red de salud Chaquicocha manifiesta como “satisfecho” a la dimensión empatía y en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado en los resultados es semejante, debido a que en la caja, admisión y farmacia tratan con amabilidad, respeto, paciencia, y que el usuario externo comprende la explicación sobre su estado de salud y

tratamiento que recibirá más los cuidados para su salud, pero se recomienda seguir mejorando para que sea más alta la satisfacción.

En la dimensión Aspectos tangibles se hicieron 4 preguntas: que los carteles, letreros y fechas del establecimiento fueron adecuados, el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad, cuentan con baños limpios, y que el consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios. Además, que en la Guía técnica del Minsa define a los aspectos tangibles que son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

En la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la dimensión muestra un 72.5% percibe como “regular” con respecto al servicio de atención y el 22.9% como “satisfechos”, estos resultados se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de Ecuador, se evidencio que un 41,71% percibe como satisfechos, otro estudio en Argentina obtuvo como 80% percibe como satisfechos, además que los usuarios percibieron que la infraestructura y limpieza era como lo esperaban (1).

Sin embargo, en investigaciones nacionales, en la ciudad de Huancayo, resulto con una satisfacción de 73.06%, los usuarios manifiestan que falta mejorar indicadores como el otorgamiento de citas y la orientación al usuario. (21), en otras investigaciones de Huancayo, se obtuvo un 39.4% percibe como satisfacción “regular”. (6)

Analizando lo expuesto, tenemos que el usuario externo de la micro red de salud Chaquicocha, manifiesta como “regular” a la dimensión aspectos tangibles y en comparación con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado es menor, debido a que no cuentan con ambientes limpios, el consultorio donde fue atendido no conto

con equipos y materiales necesarios además se explica que es un centro de salud de primer nivel y no cuenta con muchos materiales comparado con otros establecimientos por ser un área rural.

Además, se incluyó el nivel de satisfacción de acuerdo a la edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de usuario y de acuerdo al consultorio donde fue atendido, además que estos datos se encuentran en el cuestionario para los usuarios en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha.

En el caso de la edad, se dividió en 4 partes: de 18 – 35 años, de 36 a 53 años, de 54 a 72 años y mayores de 73 años, en la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo a la edad, muestra que de 18 a 35 años un 43.3% percibe como “satisfecho”, de 36 a 53 años un 30.9% percibe como “satisfecho”, de 54 a 72 años un 15.6% percibe como “satisfecho”, seguido de un 0.8% que percibe como “satisfecho” en los mayores de 73 años, con respecto a la satisfacción del servicio de atención y se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de España, con respecto a la edad, las personas menores de 55 años estaban más satisfechos con las atenciones de salud, (4) y en cambio en Ecuador la edad promedio es de 39 años siendo esto una influencia a que perciban como satisfacción a los servicios. (10)

En investigaciones nacionales, como en la ciudad de Iquitos en el centro de salud Moronacocha, se observó un mayor predominio en edades de 25 a 44 años, en cuanto a la satisfacción con la atención, existe un predominio de usuarios satisfechos de un 85.1%. (37)

Con lo expuesto, tenemos que el usuario externo, que, de acuerdo a la edad, el mayor es de 18 a 38 años que percibe como “medianamente bueno” con el nivel de satisfacción y se compara con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, se puede decir que el porcentaje encontrado con respecto a la edad influye como perciben los usuarios la satisfacción.

De acuerdo al sexo, se dividió en 2 partes: sexo masculino y femenino, en la micro red de salud Chaquicocha, de acuerdo al sexo femenino, muestra que un 59.5% se sienten “satisfechos”, seguido de un 7.2% percibe como “regular”, y en el sexo masculino muestra un 26.7% lo considera “satisfecho”, seguido de un 2.2% percibe como “regular”, con respecto a la satisfacción del servicio de atención y se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de Ecuador, con respecto al sexo, la mayoría pertenece a sexo femenino con un 67,91%, además manifiestan los usuarios sentirse satisfechos o muy satisfechos. (1) En otra investigación de México de acuerdo al sexo, se observó un mayor predominio de sexo femenino con un 85,2%.

En investigaciones nacionales, como en la ciudad de Cuzco, la mayoría de encuestados fueron mujeres con una muestra de 75%, y podría explicarse por una mayor asociación entre el sexo y la utilización de los servicios de salud (5)

Con lo expuesto, tenemos que el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de acuerdo al sexo, pertenece al sexo femenino que percibe como “satisfechos” siendo alta la satisfacción y se compara con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, y podría explicarse por una mayor asociación entre el sexo y la utilización de los servicios de salud.

El nivel de estudio, se dividió en 4 partes: primaria, secundaria, superior técnico, superior universitario en la micro red de salud Chaquicocha, resultado mayor el nivel de secundaria con un 71.9% que se consideran satisfechos, seguido de un 8.3% percibe como “regular”, luego el nivel primario con una muestra de un 12.4% lo considera “satisfecho”, en la población analfabeta un 1.4% percibe como “satisfecho”, con respecto a la satisfacción del servicio de atención y se pueden contrastar con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En investigaciones internacionales de Ecuador, con respecto al nivel de estudio, la mayoría pertenece a bachiller con un 42%, de los usuarios, resultado que coincide

con la satisfacción. (1) En otra investigación de España el 52,7%, no contaba con estudios universitarios, pero podría influir en la satisfacción que fue elevada.

En investigaciones nacionales, como en la ciudad de Cuzco, la mayoría de encuestados fueron de grado de instrucción superior con un 75%, esto podría afectar el nivel de satisfacción, debido a que este tipo de usuarios tienen una expectativa alta en cuanto a su atención. (5)

Con lo expuesto, tenemos que el usuario externo, de acuerdo al nivel de estudio, pertenece al nivel de secundaria que se sienten “satisfechos” con el nivel de satisfacción, siendo alto el nivel de estudio de acuerdo a la satisfacción y se compara con las investigaciones mencionadas, que se realizaron en el Perú e internacionales, y esto podría afectar el nivel de satisfacción, debido a que este tipo de usuarios no cuenta con una expectativa alta en cuanto a sus atenciones en los servicios de salud.

El tipo de seguro por el cual se atiende, se dividió en 3 partes: SIS, ESSALUD y ninguno, en la micro red de salud Chaquicocha, el nivel de satisfacción de acuerdo al tipo de seguro resulta ser satisfecho del SIS con un 82.6% que lo considera medianamente bueno, seguido de un 16% de regular, luego el nivel de Ninguno que muestra un 16% de medianamente bueno, luego de un 7,4% percibe como “regular”, con respecto a la satisfacción del servicio de atención y se pueden contrastar con investigaciones nacionales.

En investigaciones nacionales, como en la ciudad de Cuzco, la mayoría del tipo de asegurados fue del tipo de titular con una muestra de 54,8%, luego de un derechohabiente de 39,7% de esto podría afectar el nivel de satisfacción, debido a que este tipo de usuarios tienen una expectativa alta en cuanto a su atención. (5)

En el centro de salud Ernesto Guevara la Serna de acuerdo al tipo de asegurado, pertenece al seguro del SIS que percibe como “medianamente bueno” con el nivel de satisfacción, siendo baja, de acuerdo a la satisfacción, debido a que comparan el centro de salud con otros establecimientos de mayor nivel (26).

Con el tipo de usuario se dividió en 2: Nuevo y continuador, en el Centro de Salud Ernesto Guevara La Serna, resulto mayor el usuario de continuador con un 43,6% que lo considera medianamente bueno seguido de un 19,1% de regular; luego de los usuarios nuevos con un 19,1% que percibe de medianamente bueno, seguido de un 4,3% de regular, con respecto a la satisfacción del servicio de atención y se pueden contrastar con otras investigaciones nacionales (26).

En investigaciones nacionales, como en la ciudad de Cuzco, la mayoría del tipo de usuario fue de continuador con una muestra de 43,8%, luego de los reingresantes de 49% seguido de los usuarios nuevos con una muestra de 7,1%, de esto podría afectar el nivel de satisfacción, debido a que este tipo de usuarios tienen una expectativa alta y que continuamente acuden al centro de salud y observan la atención. (5)

En el centro de salud Ernesto Guevara la Serna de acuerdo al tipo de usuario, pertenece al usuario de continuador que percibe como “medianamente bueno” con el nivel de satisfacción, siendo similar con la investigación que comparó. En el centro de salud Ernesto Guevara La Serna – Huancayo, una de las ventajas para llegar a la satisfacción de los usuarios es implementar más los servicios, ampliar la infraestructura y que sea en una buena división cada servicio, además que el personal de salud sea más atento a los usuarios, siendo importante para llegar así a una satisfacción de los pacientes (26).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. El 86,2% de los usuarios, de los servicios de consulta externa se encuentran satisfechos, con la atención brindada, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
2. Se identificó que en la dimensión fiabilidad el 66,7% de los usuarios de los servicios de consulta externa se encuentran satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
3. Se identificó que en la dimensión capacidad de Respuesta el 56,7% de los usuarios de los servicios de consulta externa se encontraron regularmente satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
4. Se identificó que en la dimensión seguridad el 46.3% de los usuarios de los servicios de consulta externa se encuentran satisfechos y que el 30% regularmente satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
5. Se identificó que en la dimensión empatía el 72.5% de los usuarios

de los servicios de consulta externa se encontraron satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.

6. Se identificó que en la dimensión aspectos tangibles el 72.5% de los usuarios de los servicios de consulta externa se encuentran regularmente satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.
7. Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa se sienten satisfechos, siendo la muestra más representativa el 24.7% del centro de salud San José de Quero, de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, entre los seis establecimientos en el año 2018.
8. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 43.3% de los usuarios de 18 a 35 años, de los servicios de consulta externa se encuentran satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.
9. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 59,5% de los usuarios del sexo femenino, de los servicios de consulta externa se sienten satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo, en el año 2018.
10. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 71.9% de los usuarios con estudios secundarios, de los servicios de consulta externa se sienten satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudio, en el año 2018.
11. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 82.6% de los usuarios con SIS, de los servicios de consulta externa se sienten satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende, en el año 2018.
12. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 84.8% de los usuarios

continuadores, en los servicios de consulta externa se sienten satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario, en el año 2018.

13. Se determinó que en el nivel de satisfacción el 26.1% de los usuarios de odontología, de los servicios de consulta externa se sienten satisfechos y que solo el 12% de los usuarios de obstetricia se encontraron satisfechos, en la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde fue atendido, en el año 2018.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. A la Micro red de salud Chaquicocha se sugiere mejorar en las dimensiones aspectos tangibles y capacidad de los usuarios, monitorear a los profesionales en la atención brindada a los usuarios para mantener y mejorar los resultados favorables.
2. Se recomienda diseñar un plan de mejoramiento continuo para mejorar en nivel de fiabilidad de los usuarios externos y así mejorar la dimensión con resultados favorables.
3. El centro de salud debe implementar mejor cada servicio, así mejorando los tiempos de espera, capacitación al personal de salud, y/o implementar ambientes de espera.
4. Se debe implementar las charlas mensuales o semanales, trabajar con grupos, así también recompensas laborales con viajes u otros incentivos, así esto mejoraría los porcentajes de insatisfacción encontradas.
5. Teniendo como referencia este estudio se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación, en relación a los usuarios externos o a los profesionales de salud.

6. Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la actualización permanente, y que sirva de estímulos para los profesionales.
7. Implementar un buzón de quejas y sugerencias acerca de los servicios recibidos para mejorar la calidad del cuidado.
8. Orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios.
9. Promover el mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de los procesos para disminuir el tiempo de espera, y hacer más sencillo el trámite para la obtención de la consulta y duración de consulta adecuada.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jara J, Estudio de satisfacción de usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga. [Tesis Maestría]. Ecuador: Universidad de las Américas; 2016.
2. Ortiz M, Muñoz S y Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública [Revista en línea] 2004; 11: [1-11]. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-7272004000400010
3. Newball N. Ensayo sobre la crisis de la salud en Colombia. [Online].; 2011 file://INFORME %20 DE% TESIS%20SARA/ ENSAYOS% 20 SOBRE %20LA%20SALUD% COLOMBIA
4. El Comercio. Peruanos desaprueban la atención en los hospitales de MINSA y ESSALUD. 2005.
5. Roque J, et al. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red Asistencial EsSalud Cusco 2014. Rev. Cuerpo méd. [Revista en línea], 2015; 6: [2-6]. Disponible en:
<http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>.
6. Huamán M, Bastidas G. Satisfacción del usuario externo en los consultorios externos del centro de salud La Libertad – Huancayo – 2015. [tesis para

- obtener el grado académico de: magíster en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016.
7. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Página principal en Internet] Lima: Ministerio de Salud; 2011 [actualizada en julio de 2015; acceso 16 julio 2015], Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 8. Lorca M., Atín M., Fernández C., Valero R. Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid. [Tesis doctoral]. España: Universidad Complutense de Madrid; 2013.
 9. Wong YC. Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002. Disponible en; <http://www.buenastareas.com/ensayos/Percepcion-De-La-Calidad-De-La/2550375.html>. Visitado en enero del 2015.
 10. Vargas D, Estudio de satisfacción de usuario externo e interno en los servicios de salud de patronato provincial de pichincha. [Tesis Maestría]. Ecuador: Universidad San Francisco de Quito; 2013.
 11. Orozco B, Henao L, Londoño O y Cujíño M. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda caldas- ese. [Tesis] Colombia: Universidad Católica de Manizales; 2011.
 12. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre- diciembre 2003. [Tesis maestría]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
 13. Luján J. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis maestría]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011.
 14. Lazo A. Bastidas G. Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil Santa Anita – Lima 2015. [Tesis para obtener el grado académico de: magíster en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016

15. Roque J., Hinijosa L., Huaman L., Huaraca J., Huamanquispe J., Velasco J., Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red asistencial Essalud Cuzco 2014. Rev. Cuerpo Médico HNAAA 8(2) 2015.
16. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis maestría]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
17. Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. [Tesis] Perú: Universidad de Huánuco; 2016.
18. De los Ángeles M. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorio externos de medicina interna del Hospital Nacional dos de Mayo en Diciembre del 2015. [Tesis] Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016.
19. Samame L., Alaya M. Nivel de satisfacción del usuario con la atención medica ambulatoria servicios de medicina y pediatría Policlínico Agustín Gavidia Salcedo EsEalud Lambayeque 2004 .Tesis de maestria de la UPCH 2005 cod.clasificacion WX 153.
20. Vasquez W., Arimborgo C., pillhuaman N., Vallenas G., Satisfacción del usuario externo de consulta externa en el hospital Docente Madre niño San Bartolomé. Rev.Inv.Soc. 2009 :13(22): 337-352.
21. Meza K. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del servicio de terapia física en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2015. [Tesis maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2015.
22. Maita M. Bastidas G. Satisfacción del usuario externo en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Libertad – Huancayo -2015 [Tesis para obtener el grado de académico de: magister en gestion de los servicios de la salud] Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016
23. Díaz T. Bastidas G. Satisfacción del usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del Policlínico Metropolitano Huancayo 2015. [Tesis para obtener el grado académico de: magíster en gestión de los servicios de la salud] Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016
24. Gutarra M, Bastidas G. Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud de

- Huancayo 2015. [Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016
25. Paucar D. Bastidas G. Satisfacción del usuario externo en el servicio de MOPRI del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – 2015. [Tesis para obtener el grado académico de: magíster en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016.
 26. Limaymanta Y. Bastidas G. Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Ernesto Guevara La Serna –Huancayo 2016. [Tesis para obtener el grado académico de: magister en gestión de los servicios de la salud] Universidad Cesar Vallejo. Perú 2016
 27. Parasunaman A., Zeithaml Valarie A. and Berry Leonard L. SERVQUAL: A Multipli-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality [Journal] // Journal of Retailing. - 1988. - 1 : Vol. 64. - pp. 12-40.
 28. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?. Rev Med Hered [Revista en línea] 2001[Consultado 10 setiembre 2015]; 3: [1-3]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=1018-30X20010003&script=sci_issuetoc
 29. Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Navarro- Ayacucho 2016. [Tesis] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
 30. Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo. Diseño y desarrollo del proyecto de investigación – Guía de aprendizaje. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2015
 31. Hernandez Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista, P (2010) Metodología de la investigación. Educación McGraw-Hill; México.
 32. Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. (2002) Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana.
 33. Guevara L, Satisfacción del Usuario externo en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Domingo Olabegoya. [Tesis Maestría] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2016.

34. Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo. Diseño y desarrollo del proyecto de investigación – Guía de aprendizaje. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2015
35. Alarcón, A. & Muñoz, S. Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. Rev. Med. Chile, 136(1):125-30; 2008.
36. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. [Tesis maestría]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2012.
37. Pashanaste D y Pinedo L. Tiempo de Espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. [Tesis] Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018? 2. ¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018? 3. ¿Cuál es el nivel de la dimensión seguridad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018? 4. ¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018? 5. ¿Cuál es el nivel de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018? 6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud</p>	<p>Objetivo general Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018</p> <p>Objetivos específicos 1. Identificar el nivel de la dimensión fiabilidad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018. 2. Identificar el nivel de la dimensión capacidad de Respuesta en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018. 3. Identificar el nivel de la dimensión seguridad en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018. 4. Identificar el nivel de la dimensión empatía en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.</p>	<p>Satisfacción del Usuario Externo</p> <p>Definición: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece.(7, 27)</p>	<p>VARIABLE 1 Satisfacción del Usuario Externo</p> <p>DIMENSIONES: 1 Fiabilidad 2 Capacidad de Respuesta 3 Seguridad 4 Empatía 5 Aspectos Tangibles</p>	<p>Tipo de estudio El tipo de Investigación es: no experimental,</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo simple cuyo esquema es el siguiente: M _____ O</p> <p>Donde: M: muestra (Usuarios externos de la micro red de salud de Chaquicocha) O1: observaciones</p> <p>Población: 6605 usuarios de la atención de salud en los servicios externos de los establecimientos de la micro red de salud de Chaquicocha, tomando como referencia los mismos meses del año pasado.</p> <p>Muestra: En total la muestra estuvo conformada por 363, usuarios externos:</p>

<p>Chaquicocha del Minsa, Chupaca, entre los seis establecimientos en el año 2018</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018?</p> <p>8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo, en el año 2018?</p> <p>9. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudio, en el año 2018?</p> <p>10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende, en el año 2018?</p> <p>11. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario, en el año 2018?</p> <p>12 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde fue atendido, en el año 2018?</p>	<p>5. Identificar el nivel de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, en el año 2018.</p> <p>6. Comparar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca, entre los seis establecimientos en el año 2018</p> <p>7. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo a la edad, en el año 2018.</p> <p>8. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al sexo, en el año 2018.</p> <p>9. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al nivel de estudio, en el año 2018.</p> <p>10. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende, en el año 2018.</p> <p>11. Determinar el nivel de</p>			<p>58 del C.S. De Chaquicocha, 95 del C.S. San José de Quero, 101 del P.S. de Usibamba, 29 del P.S. San Roque de Huarmitá, 43 del P.S. de Santa Rosa de Huarmitá y 36 del P.S. De Sulcan.</p> <p>Técnica En esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta.</p> <p>Instrumento Los instrumentos son los objetos (material) donde se registra la información (30). Y en la presente investigación fue el cuestionario SERVQUAL.</p>
---	---	--	--	---

satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al tipo de usuario, en el año 2018.

12. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa, Chupaca de acuerdo al consultorio donde fue atendido, en el año 2018.

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Usuario Externo	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece.(23)	Se mide la diferencia P) menos E) entre las percepciones P) y expectativas E) de los usuarios externos	<p>1. Fiabilidad</p> <p>2. Capacidad de Respuesta</p> <p>3. Seguridad</p> <p>4. Empatía</p>	<p>1.1. Evaluar la atención sin diferencia alguna en relación a otras personas.</p> <p>1.2. Evaluar que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</p> <p>1.3. Evaluar la atención del médico u otro profesional que realice según el horario publicado.</p> <p>1.4. Evaluar los mecanismos para la atención de las quejas o reclamos.</p> <p>1.5. Evaluar que farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.</p> <p>2.1. Evaluar que el área de caja/farmacia sea rápida.</p> <p>2.2. Evaluar que la atención en el área de admisión sea rápida.</p> <p>2.3. Evaluar el tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>2.4. Evaluar la privacidad en el consultorio.</p> <p>3.1. Evaluar que el medico brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.</p> <p>3.2. Evaluar al médico u otro profesional que realice examen completo y minucioso.</p> <p>3.3. Evaluar al médico u otro profesional que brinden tiempo para contestar sus dudas o preguntas</p> <p>3.4. Evaluar que el médico u otro profesional inspiren confianza.</p> <p>4.1. Evaluar que el médico u otro profesional den un trato amable, con respeto y paciencia.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Valoración:</p> <p>1: Muy Malo</p> <p>2: Malo</p> <p>3: Medianamente Malo</p> <p>4: Regular</p> <p>5: Medianamente Bueno</p> <p>6: Bueno</p> <p>7: Muy Bueno</p>

			5. Aspectos Tangibles	<p>4.2. Evaluar al personal de caja/farmacia traten con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>4.3. Evaluar que el personal de admisión trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>4.4. Evaluar la comprensión al explicar del médico u otro profesional sobre su salud.</p> <p>4.5. Evaluar la comprensión al explicar del médico u otro profesional sobre el tratamiento de su salud</p> <p>5.1. Evaluar la orientación de carteles, letreros, afiches del establecimiento.</p> <p>5.2. Evaluar la limpieza de los son consultorios y sala de espera</p> <p>5.3. Evaluar la limpieza de los baños</p> <p>5.4. Evaluar que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales.</p>	
--	--	--	-----------------------	---	--

		los pacientes en la micro red de Chaquicocha	con mecanismos para atenderlo?																	
		Evaluar que la farmacia cuente con los mecanismos que receta el médico, en la micro red de Chaquicocha	5. ¿La farmacia conto con los medicamentos que recetó el medico?											X		X		X		-
Capacidad de respuesta		Evaluar la atención en el Área de caja / farmacia sea rápida en la micro red de Chaquicocha	6. ¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?											X		X		X		-
		Evaluar la atención en el área de admisión sea rápida en la micro red de Chaquicocha	7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?											X		X		X		-
		Evaluar el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto, en la micro red de Chaquicocha	8. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?											X		X		X		-
		Evaluar si el problema o dificultad se resolvió inmediatamente en la micro red de Chaquicocha	9. ¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?												X		X		X	
Seguridad		Evaluar que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad, en la micro red de Chaquicocha	10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?											X		X		X		-
		Evaluar que el medico u otro profesional que le atenderá e realice un examen minucioso, en la micro red de Chaquicocha	11. ¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?											X		X		X		-

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018

DIRIGIDO A: Usuarios externos y acompañantes que asistan a los establecimientos de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CUEVA BUENDÍA LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

DECISIÓN DE EXPERTO:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad de la escala de calidad de servicio mediante el Alfa de Cronbach, Para tal fin se realizó aplicar una prueba piloto con 20 pacientes y posteriormente los resultados obtenidos se le aplico el coeficiente de alfa de Cronbach.

Los resultados fueron:

Percepciones = 0.80 (Alfa de Cronbach).

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	22

Anexo N° 4. Instrumento

Cuestionario de Satisfacción del Usuario en los servicios externos de la Micro red de salud Chaquicocha

N° Encuesta:

Nombre del Encuestador:

Fecha:

Hora:

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción que tuvo de la atención que recibió en el servicio externo de la micro red de salud Chaquicocha. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Datos Generales:

1. Edad del encuestado en años:	<input type="text"/>	
2. Sexo:	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
3. 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"/>
4. Tipo de seguro por el se atiende:	SIS	<input type="text" value="1"/>
	ESSALUD	<input type="text" value="2"/>
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>
5. Tipo de usuario:	Nuevo	<input type="text" value="1"/>
	Continuador	<input type="text" value="2"/>
6. Consultorio en el que fue atendido:	Medicina general	<input type="text" value="1"/>
	Odontología	<input type="text" value="2"/>
	Enfermería	<input type="text" value="3"/>
	Obstetricia	<input type="text" value="4"/>
	Otros	<input type="text" value="5"/>

**Investigación sobre la satisfacción del usuario externo en la micro red de salud
Chaquicocha, Chupaca 2018.**

PERCEPCIONES									
Califique las percepciones que se refieren como usted HA RECIBIDO, la atención en los consultorios de la micro red de salud de Chaquicocha. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Marque con un aspa(x), la alternativa que considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	P	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas de establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Anexo N° 5. Base de datos general

Satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018.																														
ESTABLECI MIENTO DE SALUD	Nº DE ENCUESTADO	CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	EDAD	SEXO	NIVEL DE ESTUDIO	TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	TIPO DE USUARIO	CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO	ITEMS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA																					
									FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPECTOS TANGIBLES				
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	42	1	3	1	2	1	6	6	6	6	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
1	2	1	39	2	3	1	2	1	6	3	6	4	2	6	6	3	6	6	2	6	6	3	6	6	6	6	6	6	4	2
1	3	2	34	1	1	1	2	1	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	2
1	4	1	36	2	3	1	2	2	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	6	6	5	5	5	6	6	4	5	4	2
1	5	2	23	1	3	1	2	1	6	3	6	4	2	6	6	3	6	6	2	6	6	3	6	6	6	6	6	6	4	2
1	6	2	60	1	3	1	2	4	6	6	6	6	6	5	5	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	2
1	7	2	18	1	2	1	2	1	5	6	4	6	5	6	6	5	5	2	2	6	5	6	5	6	5	5	2	5	2	2
1	8	1	31	2	3	1	2	1	5	6	5	6	3	5	6	5	2	5	2	6	6	5	6	6	6	6	6	3	6	2
1	9	1	42	1	2	1	2	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
1	10	1	42	2	2	1	2	1	7	6	6	6	3	7	6	4	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
1	11	1	36	1	2	2	1	2	5	5	5	4	3	1	1	2	2	6	1	2	2	1	1	2	4	6	5	2	1	1
1	12	1	73	1	2	1	2	1	7	7	3	7	7	7	7	6	6	6	3	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3
1	13	1	37	2	2	2	2	1	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1
1	14	2	33	1	3	2	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
1	15	1	19	2	3	1	2	1	4	4	5	2	5	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2
1	16	1	24	1	1	1	2	1	4	4	5	2	5	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2
1	17	1	42	2	2	1	2	1	6	6	6	6	4	6	6	5	4	5	4	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	3
1	18	2	36	2	2	1	2	2	5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	3
1	19	1	67	1	2	1	2	2	6	5	6	6	4	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	3	5	4	4
1	20	2	18	1	2	1	2	2	5	6	6	4	4	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	3
1	21	1	36	2	3	1	2	1	5	6	6	6	3	6	6	5	5	5	5	6	7	5	6	6	4	4	6	5	4	3
1	22	1	23	2	3	1	2	1	5	6	6	7	3	6	4	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	4	4	2
1	23	2	35	2	1	1	2	2	5	5	6	6	3	6	6	3	6	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	3
1	24	1	40	2	3	3	1	4	5	5	5	6	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3
1	25	2	22	2	2	1	2	1	6	6	6	6	3	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	4	4	5	6	4	5	3
1	26	1	26	2	3	1	2	2	6	6	6	6	4	3	3	3	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	3	3	3
1	27	1	26	2	3	1	2	1	6	6	6	6	4	4	4	5	6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3
1	28	1	23	2	3	1	2	4	6	6	6	7	4	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	5	5	3
1	29	1	40	2	3	1	2	1	6	6	6	5	4	4	4	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	5	3
1	30	1	41	1	3	1	2	1	5	5	5	6	4	4	4	4	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	4	4	4
1	31	2	48	1	3	1	2	1	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	4	4	3	3	3
1	32	2	48	2	3	1	2	1	6	6	6	6	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	4	3	3
1	33	1	22	1	3	1	2	2	5	5	6	6	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	4	3	4	3
1	34	1	23	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	6	6	6	4	4	4	3
1	35	1	32	2	3	1	2	1	6	6	6	6	4	4	5	4	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	4	4	4	3
1	36	1	25	2	3	1	2	2	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
1	37	1	32	2	3	1	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	3	3	3
1	38	2	27	2	3	1	2	3	6	6	6	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	4	4
1	39	2	23	2	3	1	2	3	6	6	6	6	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
1	40	1	27	2	3	1	2	2	6	6	6	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
1	41	1	27	2	3	1	2	2	6	5	5	6	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
1	42	1	71	1	2	1	2	2	6	6	6	6	3	6	6	4	4	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	4	4	3
1	43	1	41	2	2	1	2	4	7	6	6	4	4	4	4	6	4	6	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3
1	44	2	30	2	3	1	2	3	6	6	5	6	4	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4

1	45	2	31	2	3	1	2	3	6	6	7	6	4	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	4	4	4	3	
1	46	1	63	2	2	1	2	1	6	6	7	6	4	3	3	3	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	3	3	4	
1	47	1	19	2	3	1	2	4	7	7	7	6	4	4	5	5	6	7	6	6	6	6	5	5	6	6	5	3	3	3	
1	48	2	43	2	3	1	2	3	7	6	7	6	4	4	4	5	5	5	4	5	6	6	5	5	4	4	5	4	4	4	
1	49	2	38	2	3	1	2	2	7	7	6	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
1	50	2	33	2	3	1	2	2	6	6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	6	5	
1	51	2	48	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
1	52	2	42	2	3	1	2	3	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
1	53	1	36	1	3	1	2	2	6	6	6	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
2	54	2	41	2	2	1	2	3	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
2	55	2	63	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
2	56	2	58	1	1	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	6	6	5	5	4	5	5	4	4	
2	57	2	64	2	3	1	2	4	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	
2	58	2	36	2	3	1	2	4	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
2	59	1	32	1	3	1	2	2	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	60	1	20	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	
2	61	1	25	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	
2	62	1	20	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	63	1	33	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	64	2	31	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	65	1	31	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
2	66	1	18	1	3	1	2	2	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	
2	67	1	21	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	
2	68	1	29	1	3	1	2	2	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	69	1	35	1	3	1	2	2	7	7	7	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	70	2	40	2	3	3	2	1	6	5	5	4	4	5	5	5	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5		
2	71	1	26	1	3	1	2	2	7	7	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
2	72	1	27	2	2	1	2	5	5	6	6	6	4	6	6	4	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	
2	73	1	32	2	2	2	2	5	5	6	6	6	4	6	6	4	6	4	5	5	6	6	6	4	4	4	4	4	3	4	
2	74	2	38	2	3	3	2	1	6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	
2	75	1	21	1	3	1	2	2	7	7	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	76	2	27	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	77	2	30	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	78	1	35	2	2	1	2	5	5	6	6	6	4	6	6	4	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	
2	79	1	23	2	3	1	2	3	6	6	6	4	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	
2	80	2	33	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
2	81	2	36	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	6	4	4	4	
2	82	1	26	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4
2	83	1	18	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	84	1	24	1	3	1	2	2	7	7	7	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	85	2	21	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	86	1	30	2	2	1	2	5	5	6	6	6	4	6	6	4	6	3	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	
2	87	1	36	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	88	1	37	1	3	1	2	2	7	7	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	89	1	28	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	
2	90	2	39	2	3	3	2	1	6	5	5	4	4	5	5	5	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	
2	91	2	19	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	92	2	20	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	93	1	31	1	3	1	2	2	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	
2	94	1	23	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	

2	95	1	26	1	3	1	2	2	7	7	7	7	7	3	4	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	96	1	40	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	97	2	24	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
2	98	2	18	2	3	3	2	1	6	5	5	4	4	5	5	5	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	
2	99	1	38	1	3	1	2	3	7	7	7	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	100	1	27	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	101	1	21	1	3	1	2	2	7	7	7	7	3	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	102	1	26	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	
2	103	1	26	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	104	2	39	1	3	1	2	2	6	6	6	4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	4	4	4	
2	105	1	21	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	
2	106	1	22	2	1	2	2	5	5	6	6	6	4	6	6	4	6	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	
2	107	1	36	2	2	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	
2	108	1	31	2	3	1	2	3	6	6	6	4	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	5	4	
2	109	2	25	2	3	3	2	4	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5	5	4	4	4	
2	110	2	27	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
2	111	2	31	2	3	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
2	112	1	20	1	3	1	2	2	6	6	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	7	7	6	5	5	5	4	4	4	4	
2	113	2	52	2	3	1	2	3	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	4	4	4	
2	114	2	19	2	3	1	2	4	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
2	115	2	47	2	3	1	2	4	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
2	116	2	42	2	3	1	2	3	6	6	7	7	7	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	4	4	3	
2	117	2	27	2	3	1	2	2	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	6	5	4	
2	118	2	19	2	3	1	2	4	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
2	119	1	25	1	3	1	2	1	6	6	5	5	5	4	4	4	5	5	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	
2	120	1	27	1	3	1	2	1	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
2	121	1	41	2	2	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	5	4	5	5	4	
2	122	2	30	2	2	1	2	4	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
2	123	1	35	2	3	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
2	124	1	42	2	3	1	2	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
2	125	1	55	1	2	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
2	126	2	52	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	4	4	4	4	4	5	5	
2	127	1	60	1	2	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
2	128	2	62	2	3	1	2	2	4	4	4	5	5	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
2	129	1	24	2	2	1	2	4	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
2	130	1	43	1	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
2	131	1	52	1	2	1	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
2	132	2	66	2	3	1	2	4	5	5	6	6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	
2	133	2	27	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	
2	134	2	35	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
2	135	2	43	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5	4	5	4	
2	136	2	39	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	
2	137	2	43	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
2	138	2	27	2	3	1	2	3	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
2	139	2	29	1	3	1	2	1	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	
2	140	2	29	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	
2	141	2	49	2	3	1	2	4	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
2	142	2	29	2	3	1	2	3	6	6	6	6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5	5	4	4	5	4	
2	143	2	49	2	3	1	2	2	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	5	4	5	5	6	5	4	4	
2	144	2	28	2	3	1	2	3	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	4	4	

Anexo N° 6. Documentos que acreditan la realización de la investigación



CONSTANCIA DE INVESTIGACION

HACE CONSTAR:

Por este medio hago de su conocimiento que, el SR. PAULINO INGA FREDY CESAR IDENTIFICADO CON DNI. N° 41606179 quien realizo su trabajo de investigación (tesis) titulado "Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la Micro Red de Salud Chaquicocha – Chupaca 2018" a nivel de la Micro Red de Salud Chaquicocha.

Se expide el presente para fines que el interesado estime conveniente y bajo petición del mismo.

Chaquicocha, AGOSTO del 2018.





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



CONSTANCIA DE INVESTIGACION


HACE CONSTAR:

Por este medio hago de su conocimiento que, el SR. HUANUCO CHUQUILLANQUI JOSE MIGUEL IDENTIFICADO CON DNI. N° 43000426 quien realizo su trabajo de investigación (tesis) titulado “Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la Micro Red de Salud Chaquicocha – Chupaca 2018” a nivel de la Micro Red de Salud Chaquicocha.

Se expide el presente para fines que el interesado estime conveniente y bajo petición del mismo.

Chaquicocha, AGOSTO del 2018.




Ylana Micaela Velasco
Jefa de la Oficina de Estudios
y Promoción de Servicios

CARTA / POSGRADO / UCV / ORCI-JUNIN / 2018

Huancayo, 23 Junio del 2018

Señora:
Lic. VILMA MEZA VALENZUELA
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD CHAQUICOCHA


De mi mayor consideración:

El que suscribe, **Edwin C. Cairampoma Avila**, Coordinador Regional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, tiene el agrado de presentar al investigador, **PAULINO INGA FREDY CESAR**, identificada con DNI N° 41606179, alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, cursando actualmente el último semestre, quien optará al grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, por nuestra universidad con el Protocolo de Investigación (tesis) titulado “Satisfacción del usuario en los consultorios externos de la Microred de Salud de Chaquicocha”, a realizarse en la Microred de Salud Chaquicocha.

Para lo que solicitamos las facilidades y colaboración de sus funcionarios en la realización de la investigación planteada por nuestra investigadora.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Edwin C. Cairampoma Avila
COORDINADOR REGIONAL JUNIN








Vilma Meza Valenzuela
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD CHAQUICOCHA

CARTA / POSGRADO / UCV / ORCI-JUNIN / 2018

Huancayo, 23 Junio del 2018

Señora:
Lic. VILMA MEZA VALENZUELA
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD CHAQUICOCHA

De mi mayor consideración:

El que suscribe, **Edwin C. Cairampoma Avila**, *Coordinador Regional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo*, tiene el agrado de presentar al investigador, **JOSE MIGUEL HUANUCO CHUQUILLANQUI**, identificada con DNI N° 43000426, alumno de la *Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud*, cursando actualmente el *último semestre*, quien optará al *grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud*, por nuestra universidad con el Protocolo de Investigación (tesis) titulado “*Satisfacción del usuario en los consultorios externos de la Microred de Salud de Chaquicocha*”, a realizarse en la Microred de Salud Chaquicocha.

Para lo que solicitamos las facilidades y colaboración de sus funcionarios en la realización de la investigación planteada por nuestra investigadora.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Edwin C. Cairampoma Avila
COORDINADOR REGIONAL JUNIN



Anexo N°7. Evidencias fotográficas

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



