



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Propuesta del plan de mejora de atención del usuario interno  
para la Satisfacción del usuario externo en Tumán – Chiclayo  
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Florian Benites, Ana Valeska (ORCID: 0000-0001-6851-3169)

**ASESOR**

Dra. Muñoz Asenjo, Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A DIOS por siempre guiar e iluminar mi vida.

A mis padres y hermanos por ser mi gran ejemplo de superación.

## **Agradecimiento**

A la Dra. Juana Judit Muñoz Asenjo, asesora de la tesis, por sus aportes y conducción en la culminación del trabajo de investigación.

A mi familia por su apoyo incondicional e inspirarme a seguir adelante.

Al personal del Centro de Salud de Tumán, por facilitarme la información, contribuyendo con esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variable y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo del Estudio .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
VIII. PROPUESTA .....	25
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020.	16
Tabla 2. Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020.	17
Tabla 3. Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020, según dimensiones	17

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 3. Establecer las brechas de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020	18
--	----

## Resumen

Las instituciones de salud, deben recoger las impresiones que tienen los usuarios sobre la atención recibida en salud, y más compararla con el servicio que esperaban, con la finalidad de que cada una de sus necesidades sean cubiertas. La investigación consistió en formular una propuesta de mejora en la atención del usuario interno para la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud MINSA Tumán – 2020. Mediante un estudio cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 1204 usuarios externos y una muestra de 145 usuarios, la encuesta fue la técnica del estudio, establecido con el cuestionario SERVQUAL en base a expectativas y percepciones. Los resultados muestran que el 53,8% de los usuarios se encontraron insatisfechos, en conclusión se establece que la propuesta de mejora se orienta en el usuario interno con la finalidad de que las estrategias logren una mejor atención en el usuario externo.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario externo, SERVQUAL, mejora de atención

## **Abstract**

Health institutions must collect the impressions that users have about the health care received, and more compare it with the service they expected, so that each of their needs is covered. The research consisted of formulating a proposal for improvement in the care of the internal user for the satisfaction of the external user in the MINSA Tumán Health Center - 2020. Through a quantitative study, of non-experimental - cross-sectional design, the population consisted of 1204 users external and a sample of 145 users, the survey was the study technique, established with the SERVQUAL questionnaire based on expectations and perceptions. The results show that 53.8% of the users were dissatisfied, in conclusion it is established that the improvement proposal is oriented towards the internal user in order for the strategies to achieve better care for the external user.

**Keywords:** Satisfaction of the external user, SERVQUAL, improvement of attention



## I. INTRODUCCIÓN

La atención en salud es un punto fundamental en un marco de un sistema de salud efectivo, la misma que debe estar enfocada en reducir las inequidades en salud, además la asistencia sanitaria esencial tiene que ser accesible para todos los individuos de una comunidad (Lidice, Azolas y Oisel, 2017). De esta manera, “la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es un factor clave para la evaluación de la calidad de estos servicios” (Galanis, Maragkoudaki, Bilali, Vraka y Charalambous, 2019, p. 94). Referente a que hasta ahora no se cumple con el ofrecido servicio universal de salud, en muchos lugares remotos, sólo la población cuenta con las justas con un enfermero y técnicos y los lugares que tienen más suerte pueden contar con un médico SERUMS. Entonces no se puede hablar de equidad. Los mejores especialistas sólo se encuentran en los altos niveles de atención médica, razón por la cual se recurre a las derivaciones siempre desde los niveles de primera atención a niveles de segundo y tercer nivel. La gestión moderna en salud tiene como prioridad básica reducir la inequidad social y económica del ciudadano, además la asistencia sanitaria tiene que ser accesible en todo tipo de forma geográfica, por conectividad, etc. Para que todos los ciudadanos tengan acceso de la calidad de atención, para que todos los ciudadanos tengan el beneficio supremo de la salud. De esta manera la satisfacción de los usuarios es crítico de éxito para medir la calidad.

La calidad de la atención en salud está vinculada a diferentes variables, que pueden ser controladas por la misma administración de los centros de salud debidamente planificado mediante la planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión; sin embargo, la atención ofrecida por los centros de salud no tienen en cuenta sus expectativas, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio (Vargas, Valecillos y Hernández, 2016).

A pesar de los hallazgos en la formulación de políticas para la salud en los países europeos del centro y oriente, donde las tasas de satisfacción promedio por país son parcialmente altas, sin embargo expertos expresan que hay grandes oportunidades de mejoras. Especialmente varios usuarios del servicio aún reportan insatisfacción, porque aún hay una gran parte de pagos informales, aunado a una incapacidad de los usuarios para cubrir los gastos en salud, convierte que un

derecho primordial como la salud genere impresiones de falta de equidad en la prestación de servicios de salud. Resaltando un problema latente de la necesidad urgente porque se aborde (Stepurko, Pavlova y Groot , 2016).

En el Perú, en la última década se ha incrementado el interés por el estudio de la satisfacción del usuario externo en los sistemas de salud, todo a raíz por la necesidad de evaluación de la calidad del servicio de la misma. Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) expresa que:

Los resultados obtenidos como parte de un mayor aseguramiento y cobertura de atención en Perú, aún queda mucho camino por trabajar porque en su mayoría de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención sanitaria. Encontrando resultados de la satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa de un 73,9% a nivel nacional y para los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales la satisfacción fue del 66,7%, valor que deja al descubierto las carencias, por encontrarse debajo de los valores nacionales, y de otros establecimientos de salud (p. 620).

Según Domínguez (2020) afirma que los procesos de cambio y mejora deben empezar desde el personal sanitario y de allí migrar a implementar aspectos de infraestructura y equipamiento con tecnología de avanzada, es imperativo que la satisfacción de usuarios y pacientes depende estrechamente de mantener a los trabajadores “contentos” con remuneraciones justas y contratos de estabilidad sostenibles asimismo derechos laborales que se cumplan y respeten para conseguir la ansiada mejora del clima laboral; justamente el problema en Tumán es que los trabajadores perciben desigualdades en la asignación de sueldos a los trabajadores de la azucarera sin existir el mínimo de identificación de la empresa con los problemas de salud de la comunidad.

El establecimiento tiene muchos problemas comenzando por la desmotivación laboral, la ausencia de personal médico y enfermero debido a la falta de recursos materiales e insumos, la deplorable infraestructura es un peligro para la seguridad de trabajadores y pacientes.

Se formuló el siguiente problema de investigación ¿En qué medida una propuesta de mejora en la atención del usuario interno genera la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA de Tután-Chiclayo 2020?

La investigación es importante porque termina formulando una propuesta para mejorar la atención de salud a los trabajadores de un centro de salud del primer nivel de atención en una comunidad con problemas sociales y económicos por la desigualdad existente y que ha ocasionado insatisfacción de usuarios pacientes por la falta de calidad en el servicio. La implicancia social implica los dos beneficiarios directos en la aplicación del estudio, los trabajadores, usuarios internos y los pacientes y familiares atendidos en este establecimiento. El valor teórico es contributivo en el conocimiento del nivel de satisfacción de dos grupos humanos en diferentes contextos, el primero de ellos como usuarios internos y el segundo como pacientes; y estos resultados puedan ser compartidos en los repositorios de investigación como referentes de nuevas investigaciones. La investigación resulta tener un valor en la práctica para poder tomar como referente los instrumentos y procedimientos utilizados en esta investigación y aplicarlos en otras del mismo rubro. Su utilidad metodológica resulta importante por las recomendaciones a plantear y la propuesta que puede y debe ser aplicada en el establecimiento de salud.

El objetivo de la investigación consiste en formular una propuesta de mejora en la atención del usuario interno para la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud MINSA Tután – 2020. Los objetivos específicos quedaron establecidos como: Describir el perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020, determinar la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020, diagnosticar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020, según dimensiones, establecer las brechas de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020 y por último elaborar la propuesta de plan de mejora de la atención del usuario interno del centro de salud Tután - 2020

La hipótesis del estudio se estableció que una propuesta de plan de mejora de atención del usuario interno generará la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A lo largo de los años ha existido un gran interés por evaluar la satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en las instituciones de salud, tal es el caso Murrieta (2019) en el estudio sobre “evaluación respecto a la calidad de atención igual como logra relacionarse con la satisfacción de los pacientes en el servicio de pediatría, formulando así el plan de mejora continua para incrementar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa” (p.23), evaluó la satisfacción del paciente con el cuestionario SERVQUAL aplicado en 365 pacientes seleccionados, los resultados muestran en un nivel muy satisfactorio con las instalaciones físicas (53%), higiene (55%), fiabilidad (47%), capacidad de respuesta el 55% respecto a la disponibilidad del personal, concluye que la satisfacción es alta, entre las cosas que más resaltaron por su importancia en la atención fue la estancia corta, confianza y trato equitativo.

Por su parte, Zampieri et al (2018) en la tesis “Grado de satisfacción entre los usuarios de una institución básica sanitaria en el estado de Paraná”, en un total de 373 usuarios, entre las características el 72.9% eran mujeres, los resultados muestran al equipo de salud como el mejor valorado con un 73.3% como bueno; y el tiempo de espera fue el peor evaluado con un 61.5% de respuestas de insatisfacción, sin embargo la atención del equipo de salud no se asoció con ninguna variable independiente. La evaluación general de la satisfacción fue regular (41,7%). Concluyendo que la baja escolaridad se asoció con una posibilidad 1.5 veces mayor de no saber dónde quejarse en caso de una atención deficiente y la satisfacción está influenciado por factores como la raza (color de la piel), los ingresos y la escolaridad. Mientras, Reynaldos, Achondo y Azolas (2017) en una revisión que evaluó los diferentes “factores y su influencia de la satisfacción en usuario de atención primaria en instituciones de salud en Latinoamérica”, mediante una revisión sistemática que abordó un periodo del 2000 al 2016, los resultados muestran una mayor cantidad de estudios fueron realizados en Chile y Colombia en donde se refleja los avances de la atención de salud con enfoque humanizado, respeto a la dignidad del paciente y atención, concluyeron que es esencial impulsar el avance de nuevas investigaciones que integren tanto al paciente/usuario, familia

y comunidad. los elementos influyentes en la satisfacción usuaria, además sirve de igual manera como una herramienta para elaborar propuestas de mejoras de la atención logrando eficiencia y anticipando las necesidades de la población, siendo primordial las soluciones más reales a las diferentes menesteres de los pacientes.

Respecto a los estudios en el ámbito nacional sobre la satisfacción de los usuarios externos y de planes de mejora de la atención, Becerra y Condori (2019) en un estudio denominado "Satisfacción de usuarios en diferentes hospitales públicos en búsqueda de una atención de cero colas en Ica", con el objetivo de establecer en cuatro establecimiento públicos de salud la satisfacción de los usuarios de servicio de consulta externa que entre sus mejoras implementaron un programa cero colas, donde se encuestó a 1067 usuarios, recopilando información respecto a cual es la calificación del servicio, satisfacción global y características generales. Encontraron niveles de satisfacción entre el 70,6% al 73,7%, concluyendo que se puede lograr buenos resultados en la satisfacción global de usuarios si se ejecuta un plan cero colas, pero no debe ser solo, sino que debe apoyarse con el buen trato, respeto del horario de atención médica y brindar información clara y uniforme. Es así que el tiempo se convierte en sinónimo de capacidad de respuesta que demuestra la capacidad de la institución para la atención de salud, pero al mismo tiempo tiene que ir de la mano con la empatía del personal de salud, sumado a información clara y libre de errores sobre el tratamiento y cuidados que deben seguir los usuarios. También, Hernández et al (2019) se encargaron de valorar la satisfacción referente a la atención en salud brindada en las instituciones del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y al mismo tiempo establece los factores asociados, mediante un estudio analítico de un total de 14 206 usuarios que se han atendido en un establecimiento MINSA a nivel nacional, los resultados determinan que el 74,3% de usuarios se encontró satisfecho con el servicio otorgando una calificación de bueno o muy bueno. Es importante que al momento de evaluar la satisfacción se considere elementos como tasa de enfermedad crónica en los usuarios, lengua nativa y si la población general donde se atiende es más de 200 habitantes porque son significativos porque generan una menor satisfacción. Respecto a la variable de mejorar. Además, Quispe (2016) en una institución de primer nivel de salud de Motupillo ubicado en ferreñafe elaboró un "mejora basado en un plan que tiene como pilar la calidad de

atención” con el cuestionario SERVQUAL en un total de 116 pacientes, el 65% de los pacientes considera que la calidad de atención del Centro de Salud es de mala calidad, concluye que el plan de mejoramiento se realizó enfocado en los hallazgos, como una de sus mejoras recomiendan la implementación del Código de Ética que deje muy claro los derechos y las obligaciones de los usuarios beneficiarios de la atención del Puesto de Salud y por último Ascasisbar (2015) evaluó la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una institución de nivel primario en Huaral, la metodología corresponde a un estudio descriptivo que consideró a 50 pacientes de atención en consulta externa, empleó el SERVQUAL como medida para establecer la satisfacción del usuario externo, destacaron los pacientes del sexo masculino (70%), el 52% en el rango de edad de 41 y 50 años, en su mayoría con instrucción primaria (58%), los resultados de la Satisfacción, los encontró con la asociación del género masculino con un promedio de 14%, concluyendo que los pacientes por lo general tienen una alta percepción de que el servicio recibido es bueno, sin embargo de todas las dimensiones evaluadas, sólo consideraron que los elementos tangibles son los que tienen resultados menos favorables. Evidenciado adecuados puntajes de satisfacción a excepción de los elementos tangibles, porque la institución no cumple con buenos estándares de infraestructuras y equipos que se encuentran inoperativos.

El estudio se fundamenta en el enfoque humanístico, donde reconoce como un “reconocimiento que da primacia la ética y la deontología, por lo tanto el personal de salud tiene que conocer cual es su misión en la atención, sobre todo buscar la sanación y pronta recuperación de la salud” (Ramírez, 1995, p. 28). Tal es lo que busca que la atención ofrecida por el personal de salud sea con un enfoque humanista, pensando en el bienestar de la salud.

Se sustenta en las teorías de Koos (1995) y Donabedian (1966) fueron los primeros estudios que abordaron el tema sobre el análisis de la satisfacción del paciente, además establecieron como variable fundamental para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, asimismo afirmaron que la satisfacción del paciente se conoce como una métrica alcanzada durante la interrelación del profesional de la salud con el paciente. Además, la satisfacción de los pacientes responde al enfoque humanístico, tal como establece Donabedian que es la

aceptación o conformidad última de la calidad de la atención y mostrar la pericia que tiene el proveedor para cubrir las diferentes exigencias de los usuarios y pacientes, donde conglomera en tres ejes que conforman los elementos principales del servicio, apto de producir satisfacción, entre ellos destacan: componente interpersonal, componente técnico, componente del entorno y por último las comodidades. Que al integrarlo con el modelo de Berry y Parasuraman generan las variables (SERVQUAL) que pintan de cuerpo completo las debilidades y fortalezas del servicio de salud que se evalúa (Massip, Ortiz, Llantá, Peña e Infante, 2008). Sin embargo; se presentan críticas en la medición de la satisfacción principalmente por la confusión al considerar como iguales a los términos de la calidad percibida y la satisfacción del paciente, incluso llegan a establecer que la satisfacción es condicionante para la calidad y por otro lado; Williams, Coyle y Healy, (1998) que se presenta una gran problemática de los pacientes usuarios para evaluar la satisfacción porque no son muy críticos con la atención, es así que llegan a obtener altos porcentajes de satisfacción, razón por la cual se optó que una mejor forma de establecer el nivel de satisfacción sea con la medida de la insatisfacción, como elemento más explicativo, y como elección metodológica para evitar el problema de los altos niveles de satisfacción reportados.

Las políticas públicas deben orientar sus mejores esfuerzos para alcanzar la mejora de la prestación, ofrecidos en los servicios, mediante un plan de mejoramiento continuo como por ejemplo con herramientas que permitan identificar, corregir y realizar la implementación de un nuevo proceso optimizado (Pazmiño, 2016). Donde la participación del personal, integración y el trabajo en equipo son considerados los factores clave para el mejoramiento continuo. Sin dejar de lado el interés por el avance tecnológico y automatización de procesos, sino que primero se tiene que orientar en fortalecer el trabajo y crecimiento del usuario interno, el cual se puede lograr con el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), el cual puede ser utilizado como una herramienta simple para ayudar mucho en su realización de las actividades de una forma más organizada y eficaz (Pazmiño, 2016). Además, Cabezas (2019) menciona sobre un componente necesario y único para ofertar buena atención en salud, al referirse al recurso humano en la atención de la salud, responsables de todo el proceso desde la llegada del paciente hasta que sale del establecimiento, el cual debe ir de la mano

con una mejor distribución de los recursos humanos, partícipes en cumplir las metas regionales, el fortalecimiento de capacidades y competencias, y nuevas políticas del recurso humano, sólo así se lograría oportunidades de mejora en la calidad en la atención de los más necesitados de los cuidados de salud. Lo mismo destaca Inga y Arosquipa (2019) sobre el talento humano en Salud al catalogarlo como el eje principal para asegurar el éxito de un sistema de salud, enmarcado con su desempeño y desarrollo como pieza importante que asegura una atención de calidad.

De esta forma se considera que la atención de salud, se refiere a la calidad de la asistencia de salud, que comprende a: estructura, proceso y resultado. Pero sobre todo en la interrelación paciente y profesional de salud, es así que la parte estructural comprende al personal médico idóneo y su organización, la adecuación de las instalaciones y equipos, la organización administrativa y estructura, seguido de procesos que busquen alcanzar las metas con los medios disponibles para que el servicio asistencial se brinde de forma ininterrumpida. Se pueden emplear las siguientes herramientas para medir la atención de salud: las historias clínicas, observación directa por especialistas y enfoque sociométrico (Lorenzo, 2001). La calidad de atención se centra en 2 aspectos principales: Contar con un buen equipo de salud, que muestren conocimiento sobre las fases de la atención de consulta externa y se ejecuten buenas mediaciones antropométricas en los pacientes con indicadores exactos y precisos, el segundo que logren alcanzar las metas de tratamiento de acuerdo como establece la normativa (Guerra, 2016). El plan de mejora se centra en la mejora continua de la atención que brinda el usuario interno, es decir en una mejora continua del desempeño global de la institución de salud, se basa en situaciones específicas para la toma de decisiones, así como el análisis de datos que facilitan las decisiones acertadas, relaciones con proveedores que se encargan de mejorar el flujo de la demanda de salud (Coronel, 2010). Por su parte, Faus, (2006) establece que un plan de mejora en la atención involucra los siguientes Subgrupos de trabajo: Modernización (accesibilidad, infraestructura y organización), reordenación (asignación de recursos), potenciación (Relaciones en el nivel de atención especializada, Salud Pública, Atención Sociosanitaria, oferta de servicio y sistemas de información y la profesionalización (Profesionalización de los equipos, desarrollo y formación). Un plan de mejora de atención comprende las



siguientes partes: análisis de la situación, objetivos del plan, líneas estratégicas, cronograma y costos del plan.

Chaves, Duarte, Amaral, Coutinho y Nelas (2016) en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios de atención primaria de salud con atención de enfermería, concluyeron que la “satisfacción del usuario es decisiva para la calidad y eficiencia de la atención brindada, requiere el compromiso de todos los proveedores en la implementación de prácticas sistemáticas de gestión prestando especial atención a la mejora continua de los procesos organizacionales” (p.339). Mira y Aranaz (2000) consideran que “como un indicador clave la evaluación de la satisfacción del usuario que demuestra el nivel de gestión de las instituciones de salud, el mismo que se va medir al comparar las diferencias de las expectativas y percepciones, compararlos entre los diferentes establecimientos, porque es importante evaluar las expectativas, porque es una forma de conocer que espera el usuario cuando acude a un servicio sanitario, por lo tanto, se convierte en una estrategia de seguimiento de la calidad. Por su parte, Chaves et al (2016) menciona sobre la satisfacción en la asistencia sanitaria como un concepto multidimensional que considera aspectos como el acceso, la organización y la interacción profesional-paciente. La satisfacción en los usuarios en la atención de salud, es una expresión donde contempla “discernimiento subjetivo y de valor, respecto a la evaluación de la calidad, y que hasta ahora es utilizado como un indicador para dos términos diferentes y muy relacionados cómo son la calidad y satisfacción” (Andía et al, 2002, p.3).

La medición de la satisfacción del consumidor es una parte esencial de la evaluación de los servicios de salud en términos de calidad del servicio y capacidad de respuesta del sistema de salud. El interés en la satisfacción del consumidor se ha vuelto especialmente notable desde que se reconsideró el papel de los pacientes en el sistema de atención médica. La visión de los pacientes pasivos y uniformados ahora se reemplaza por la visión de los consumidores de atención médica, que están (o deberían estar) activamente involucrados en el proceso de toma de decisiones médicas y en el logro de buenos resultados de salud (Tremolada, Schiavo, Varotto, Basso y Pillon, 2015). Kotler, Bowen y Makens (2004) mencionan sobre las características de un usuario satisfecho:

Retorna ante una segunda experiencia

No hace reclamos por el servicio

Se puede crear una fidelidad

Recomienda a otros usuario (p. 238).

El cuestionario SERVQUAL sigue siendo una herramienta de escala multidimensional en la evaluación de la calidad del servicio ofertado por diversas empresas fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Fundamentando que la calidad de servicio se mide como una brecha que aparece en las expectativas que se formulan los usuarios y que luego las comparan con su experiencia de un servicio recibido, el cual se origina en una contraprestación de una organización, asimismo es aplicable en las organizaciones de salud, al comparar la atención que esperaban recibir con la atención recibida, asimismo involucra a diversos autores que participan en el servicio (Ramli, 2016).

Rendez (2019) desde el punto de vista de los pacientes es esencial considerar la medición y mejora la calidad de la atención en los establecimientos de salud. También en base a métricas numéricas, donde se establezca que cada cierto número de paciente atendido se puede dar su opinión sobre su atención o más ahora se puede agregar cuestionario en línea para conocer la satisfacción del paciente. Al mismo tiempo se despliegan mejoras para corregirlo

Rai (2010) la satisfacción del paciente es uno de los objetivos importantes de cualquier sistema de salud. Las percepciones de los pacientes sobre los sistemas de atención aún siguen siendo ignoradas, no sólo en el personal, sino también en los gerentes de salud. La satisfacción del paciente depende de muchos factores, tales como: calidad de los servicios clínicos prestados, disponibilidad de medicamentos, comportamiento de los médicos y otro personal de salud, costo de los servicios, infraestructura hospitalaria, comodidad física, apoyo emocional y respeto por las preferencias del paciente. La falta de coincidencia entre las expectativas del paciente y el servicio recibido se relaciona con una disminución de la calidad. Por lo tanto, evaluar desde el punto de vista del paciente, sirve para que en las instituciones se realicen las mejoras. De esta forma Awatta , Kasule y Sambo (2018) donde los pacientes cada vez exigen mejores servicios de salud, porque son

pocos pacientes los que aprecia los servicios de salud disponibles ofrecidos, mientras que la mayoría expresa su insatisfacción con la prestación del servicio.

Awatta , Kasule y Sambo (2018) la satisfacción es un resultado del estado psicológico cuando la emoción que rodea desconfirma las expectativas que es la sensación previa que asume el usuario, mientras las percepciones es la experiencia del servicio recibido.

Los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud se pueden clasificar en dos grandes categorías: relacionados con el proveedor y relacionados con el paciente. Dado que el servicio de atención médica involucra tanto a los proveedores de atención médica como a los pacientes, es crucial medir la satisfacción de los pacientes en relación con las características socioeconómicas de los pacientes. Porque la competencia de los proveedores, las habilidades interpersonales y las características de las instalaciones se asociaron positivamente con la satisfacción de los pacientes. Por el contrario, las características relacionadas con el paciente, por ejemplo, género, edad, raza, estado socioeconómico, estado de salud y expectativas, fueron predictores débiles e inconsistentes de la satisfacción de los pacientes. Varios estudios también destacaron en qué medida las percepciones de los pacientes sobre la atención y las experiencias reales de atención médica contribuyen al nivel general de satisfacción de los paciente (Adhikary, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Según el enfoque Cuantitativo

La investigación por su enfoque es de tipo cuantitativo pues según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) se basan en una secuencia lógica, así como demostrar una hipótesis, en ese sentido la investigación midió la variable plan de mejora en el usuario interno y satisfacción del usuario externo. El diseño fue un estudio descriptivo, ya que Bernal (2010) afirma que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Y es de corte transversal porque se obtiene la información del objeto de estudio una única vez en un momento dado

Según CONCYTEC (2018), el estudio es aplicado, que establece el apoyo en otras teorías para la solución de un problema de la realidad. A diferencia de los estudios básicos que se encargan de realizar teorías.

##### Diseño de investigación

No experimental - transversal,

Se dice que no es experimental, por su nula manipulación de la variable, ya que sólo se centra en observar la variable en su entorno natural, sin (Hernández et al, 2014, p. 149)

El diseño de la presente investigación es de corte – transeccional dado que se recopilaban los datos en un momento único (Hernández et al, 2014, p. 149).

$$M: O_x \longrightarrow O_y$$

Dónde:

M = usuarios

$O_x$  = VD: Satisfacción del usuario externo (cuestionario)

$O_y$  = VI: Plan de mejora de atención del usuario interno

r = es el coeficiente de correlación entre  $O_x$  y  $O_y$ .

### 3.2. Variable y operacionalización

#### Variable Independiente:

Plan de mejora de atención del usuario interno

#### Variable Dependiente:

Satisfacción del usuario externo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo del Estudio

#### Población

La población estuvo constituida por 1204 usuarios externos que acuden al mes en ambos turnos al Centro de Salud de Tumán.

**Tabla 1:** *Población de pacientes que acuden al centro de Salud de Tumán mensualmente.*

Áreas	Diario	Semanal	Mensual
Medicina	30	210	840 pacientes
Obstetricia	3	21	84 pacientes
Enfermería	4	28	112 pacientes
Psicología	6	42	168 pacientes
Total General			<b>1204 pacientes</b>

#### Muestra

Mediante formula se estableció que la muestra asciende a un total de 145 pacientes. (ver anexo 3)

#### Inclusión

Pacientes mayores de 18 años concurrentes a los servicios en el estudio, ambos sexos y pacientes que acepten el consentimiento informado.

#### Exclusión

Familiares acompañantes de pacientes, pacientes menores de 18 años, pacientes con alteración de la conciencia.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica: Encuesta

#### Instrumento: Cuestionario

Instrumento se encuentra validado por Cabello y Chirinos (2012) establecieron la validez del del constructo mediante las pruebas de adecuaciones

de KMO don un valor de 0,975. Mientras, la Prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo con un valor ( $p < 0,001$ ). Mientras la confiabilidad mostró valores de Cronbach de cronbach de 0,98 en el área consulta externa. El instrumento fue el conocido SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), conformada por dos apartados de 22 expectativas y 22 percepciones, así como se dividió en cinco apartados que se indican a continuación:

**Dimensión Fiabilidad:** Comprende a un total de 5 preguntas: Del 01 al 05 Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

**Dimensión Capacidad de Respuesta:** con cuatro ítems: desde el 06 al 09. Muestra la que tanta disposición muestra el personal sanitario y de asistencia para brindar una atención oportuna y rápido.

**Dimensión Seguridad:** conformado por cuatro preguntas: desde el ítem 10 al 13. Es el servicio de salud que se brinda libre de errores e incidentes.

**Dimensión Empatía:** Conformado de cinco preguntas: De la 14 al 18. Cuando el personal muestra una gran disposición para ponerse en el lugar del paciente, y atender cada una de sus dudas de salud.

**Dimensión Aspectos Tangibles:** Contempla 4 ítems: de la 19 a 22, aborda la infraestructura y los tangibles, así como la apariencia del personal.

**Tabla 2:** *Categorías de Satisfacción*

Porcentaje de Insatisfacción	Categoría
Más de 60%	Por Mejorar
40 – 60%	En Proceso
Menos de 40%	Aceptable

### 3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización de la institución

Se solicitó el consentimiento informado a los usuarios del Establecimiento de Salud de Tumán.

Entrega de los cuestionarios a los usuarios con las expectativas y percepciones del SERVQUAL.

Tabulación de datos

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial en el programa estadístico spss versión 23, donde se mostró los resultados en tablas y figuras tanto en resultados en frecuencias y porcentajes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos del estudio serán:

Confidencialidad, no se solicitará nombres de los participantes, sino que se codificará con un ID y el consentimiento informado, el personal sanitario tendrá la oportunidad de aceptar o rechazar su participación en el estudio.

#### IV. RESULTADOS

Describir el perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020.

Se realizó mediante los datos informativos recopilados con el cuestionario SERVQUAL

**Tabla 1**

*Perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020.*

<b>Perfil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Condición del encuestado</b>		
Paciente	121	83.4
Familiar	24	16.6
<b>Sexo</b>		
Masculino	64	44.1
Femenino	81	55.9
<b>Edad</b>		
Menor de 38 años	60	41.4
De 38 a 57 años	35	24.1
De 57 a más años	50	34.5
<b>Nivel de estudios</b>		
Analfabeto	13	9.0
Primaria	43	29.7
Secundaria	42	29.0
Superior Técnico	27	18.6
Superior Universitario	20	13.8
<b>Tipo de usuario</b>		
Nuevo	81	55.9
Continuador	64	44.1
<b>Tipo de seguro</b>		
SIS	127	87.6
ESSALUD	18	12.4
Total	145	100.0

*Fuente: Cuestionario al usuario externo*

En la tabla 1 que muestra el perfil de los usuarios externo en el centro de salud MINSA en Tután – 2020. El 83,4% fueron pacientes, en su mayoría corresponde a usuarios del sexo femenino (55,9%), el rango que predominó se encontró en usuarios menores de 38 años (41,4%), más de la mitad usuarios solo tienen primaria y secundaria, siendo 29,7% de usuarios con primaria y el 29% con el nivel de secundaria, un 55,9% el usuario fue nuevo y el 44,1% son usuarios continuadores, además el 87,6% tienen el SIS.



Determinar la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020

Con el cuestionario SERVQUAL se estableció 3 niveles de satisfacción a un total de 145 usuarios que respondieron un apartado de expectativas y percepciones.

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	78	53.8
Medianamente Satisfecho	55	37.9
Satisfecho	12	8.3
Total	145	100.0

Fuente: Cuestionario usuario externo

El nivel de satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020. El 53,8% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención, el 37,9% presentó una satisfacción media y el 8,3% si estuvo satisfecho.

*Diagnosticar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020, según dimensiones*

Se recopiló con el cuestionario SERVQUAL, considerado si se encuentran satisfechos o insatisfechos, estos datos son importantes para la propuesta de mejora.

**Tabla 3**

*Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020, según dimensiones*

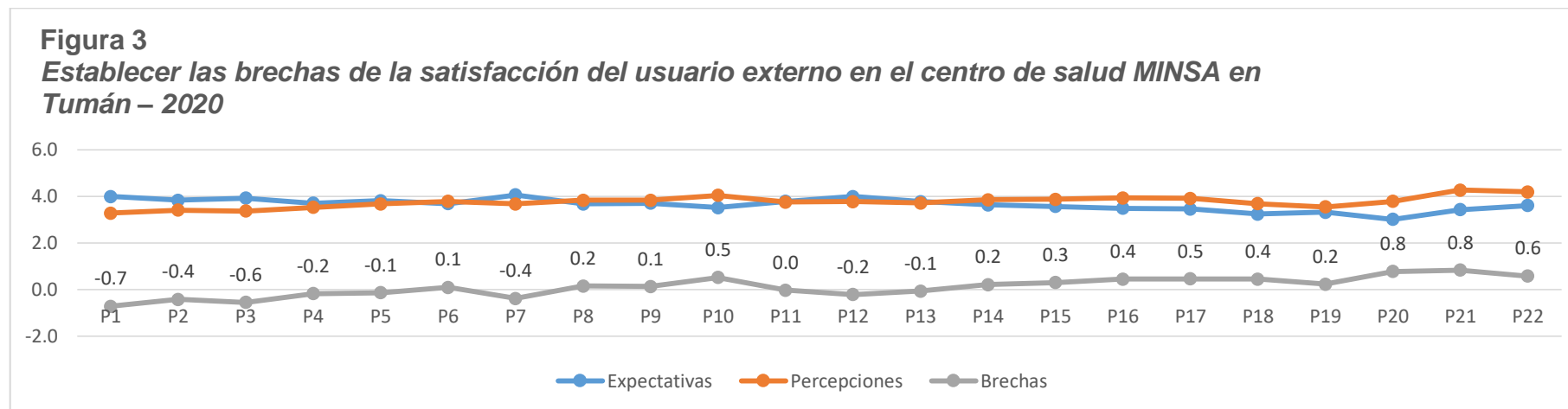
	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho (-)</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Fiabilidad	39	27.0	106	73.0
Capacidad de respuesta	49	33.6	96	66.4
Seguridad	48	24.1	150	75.9
Empatía	64	24.6	195	75.4
Aspectos Tangibles	72	33.6	164	66.4

Fuente: Cuestionario

De las dimensiones de la satisfacción, las cinco se encuentra en niveles de insatisfacción mayor al 60%, siendo superior la dimensión seguridad con el 75,9% de insatisfacción y le sigue la dimensión empatía, donde el 75,4% de los usuarios del centro de salud MINSA en Tumbán se sienten insatisfechos con la empatía, y las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles presentaron niveles de insatisfacción del 66,4% para ambos.

Establecer las brechas de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020

Se obtuvo del cuestionario SERVQUAL de la diferencia de expectativas y percepciones.



Fuente: Cuestionario

Nota. Las brechas se han obtenido de la diferencia de medias entre percepciones y expectativas

Entre los aspectos, donde las percepciones no superan a las expectativas fueron: atención sin diferencia alguna en relación a otras personas (-0,07), la atención se realice en orden respetando el orden de llegada (-0,4); (que la atención se realice en el horario publicado (-0,6), mejor atención de las quejas o reclamos de pacientes (-0,2), adecuada dispensación de medicamentos en farmacia (-0,1), atención rápida (-0,4), el médico o profesional le brinde el tiempo suficiente para contestar las dudas (-0,2) y el médico le inspire confianza (-0,1). Los aspectos con mejores resultados positivos fueron limpieza de consultorio y salas de espera (0,8) y limpieza de los baños (0,8).

## V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente siempre será un indicador de mucha importancia y que además determina los niveles de la calidad de atención de la consulta externa, un panorama alentador en la atención que se traduce en niveles de satisfacción origina que el paciente se fidelice y evite realizar denuncias por negligencia en la atención; porque de lo contrario afecta la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente de una atención médica de calidad. También la satisfacción es una forma indirecta de medir el éxito de los médicos en la atención, así como de todo el proceso de atención.

De esta forma se identifica en la tabla 1, que los resultados evidencian que el perfil de los usuarios se encuentra distribuido, pero las del sexo femenino fue superior siendo 55,9% y 44,1% del sexo masculino, resultados que prevalece el sexo femenino pero en un porcentaje superior fue el encontrado por Zampieri et al (2018) donde de un total de 373 usuarios, el 72.9% eran mujeres, donde se evidencia que son las mujeres que más visitan o acuden a la consulta médica, tal como lo establece García (2011) respecto a que las mujeres tienen una mejor capacidad para pedir ayuda porque aún hay un proceso de feminización en la consulta externa, que la convierte en una paciente más frecuentizadora de la atención, muchas veces originada por cambios biológicos que la diferencia de los hombres. Además se resalta porque es importante conocer la perspectiva del género en la atención de salud tal como lo manifiesta Díaz y García (2011), que permiten un mejor abordaje de los problemas de salud donde la construcción del género muchas veces puede originar un inequidad que afectan la salud, y sirve para analizar las normas culturales, de esta forma en salud se evidencia de cómo el género influye en el proceso salud-enfermedad-atención.

También es muy diferente la forma como mujeres y hombres buscan los servicios de atención de la salud difieren porque tienen diferentes funciones, oportunidades y expectativas propias de cada sexo. Desde el punto de vista cultural muestra quien tiene la decisión final en la salud, para el personal de salud sirve para promoverse y potenciar la atención primaria desde una perspectiva de género, porque se requiere llegar a los pacientes del sexo masculino para que tengan una

mayor rienda en su salud, porque son ellos los que tienen mayor probabilidad de caer en el consumo de alcohol, cigarro, aplazan chequeos, tienen decisiones más riesgosas y poco saludables (Rios y Barreto, 2015). A diferencia del estudio de Ascasibar (2015) predominó los pacientes de sexo masculino.

Respecto a la edad de los pacientes, el 41,4% son menores de 38 años y un importante 34,5% tienen de 57 a más años, resultados que difieren a los encontrados por Ascasibar (2015), donde el 52% son pacientes de 41 a 50 años, en el estudio se consideró identificar las características de los usuarios, porque de cierta forma permite al personal de salud tener un conocimiento acerca del paciente, clave para obtener respuesta al paciente, con el cual se pueden crear patrones de respuesta y un mejor criterio clínico, además genera una base rica respecto al perfil de los usuarios (Kelley y Docherty, 2014). Mientras, Elissen, Hertroijs, Schaper y Vrijhoef (2016) manifiestan que la información de los usuarios – pacientes sirve para guiar una atención más personalizada. Sobre la base de esta información, que se pueden usar en la práctica para determinar estrategias de tratamiento óptimas para subgrupos de pacientes con necesidades y preferencias de atención médica similares. De esta manera, Haughom (2014), establece beneficios de conocer el perfil de los usuarios porque es un soporte en la resolución de los problemas y en la toma de decisiones que dan preferencia a la calidad de la salud y sobre todo se basa en el conocimiento del tema. Donde ahora exige a las instituciones de salud dar pasos agigantados, acompañado de una adaptación al cambio y flexibilidad para mejorar aspectos negativos del servicio, esto no se logra con indiferencia en los elementos que afectan el servicio, sino por el contrario se tiene que conocer y crear un sistema de información, estos cambios dan un giro en la operatividad y en la innovación constante. De manera que los objetivos se pueden alcanzar, siempre en cuando en las instituciones se preocupen por generar un conocimiento.

En la tabla 2, que corresponde a la satisfacción de usuario externo con atención del centro de salud MINSA en Tumán, el 53,8% se mostró insatisfecho, resultados muy parecidos a los encontrados por Zampieri et al (2018) en un estudio Degree of satisfaction among users of a basic health unit in the state of Paraná, donde los resultados mostraron una insatisfacción en el 61,5% respecto al tiempo

de espera, mientras la satisfacción general fue regular en el 41,7%, sin embargo; se contradicen a los encontrados en el ámbito internacional por Murrieta (2019) donde predominó la satisfacción alta, al igual que Becerra y Condori (2019) un estudio nacional donde la satisfacción fue del 70,6%. En Hernández et al (2019) el 74,3% presentó una satisfacción buena y muy buena. De esta manera, Manzoor, Wei, Hussain, Asif y Irshad, (2019), resalta que la satisfacción es determinante en el éxito de la atención médica, porque ahora la atención médica ha comenzado a hacer hincapié en la prestación superior de servicios de salud debido a la creciente competencia en el sector salud. Que persuade a los pacientes a tomar la mejor decisión al seleccionar cualquier centro de salud, Sun, et al (2017) relata que la satisfacción es uno de los factores clave relacionados con la política gubernamental o un negocio exitoso que solo se puede mantener mediante la entrega de una calidad de servicio exquisita que resulte en una mejor satisfacción. Estas disposiciones mejoradas requieren una prestación efectiva de servicios, asignación de costos y estrategias de gestión. Para que los usuarios reciban un adecuado servicio. Asimismo, Saunders (2013). Manifiesta que la creciente demanda de atención sin embargo los recursos son limitados para satisfacer la demanda, la satisfacción de referencia es cada vez más importante para garantizar un flujo eficiente de pacientes a través de la interfaz de atención primaria.

En la tabla 3, se muestra la satisfacción de los usuarios del centro de Salud MINSAs – Tután, donde todas sus dimensiones tuvieron niveles de insatisfacción alto que superó el 60%, fue mayor la insatisfacción en la seguridad con el 75,9% y empatía con 75,4%, un menor nivel de insatisfacción fue con la capacidad de respuesta (66,4%) y los aspectos tangibles (66,4%). Resultado muy parecido al encontrado por Infantes (2017), donde encontró un nivel de satisfacción en todas las dimensiones, siendo superior en la dimensión seguridad (77,1%), y menor en la dimensión fiabilidad (68,6%).

En la figura 3, que muestra las brechas de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSAs en Tután – 2020, fue mayor en atención sin diferencia alguna en relación a otras personas (-0,07). Los aspectos con mejores resultados positivos fueron limpieza de consultorio y salas de espera (0,8) y limpieza de los baños (0,8). Resultados que concuerdan Suárez, Rodríguez y Martínez (2018),

donde la mayor satisfacción fue con la limpieza en el 93,1% de los usuarios que se sintieron satisfechos, mientras Zhenzhen y Calvin (2017) manifiestan que entre los diversos problemas de salud pública que podrían estar relacionados con las inequidades que pueden percibir los pacientes, el problema de la insatisfacción del paciente con la atención ha atraído la mayor atención. Además Aizer (2014), donde el acceso ineficiente muestra las disparidades sociales, económicas, ambientales y estructurales que contribuyen a las diferencias intergrupales entre las sociedades. Que esto también se puede afectar en el campo de la salud. Que tiene que ver con los mecanismos intrapersonales, interpersonales, institucionales y sistémicos que organizan la distribución de poder y recursos de manera diferencial a través de líneas de raza, género, clase, expresión de género y otras dimensiones de identidad individual y grupal.

## VI. CONCLUSIONES

1. El perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán en su mayoría son pacientes (83,4%), el 55,9% fueron del sexo femenino, un 41,4% son pacientes menores de 38 años, un 58,7% tienen estudios primarios y secundarios, un 55,9% son usuarios nuevos y el 87,6% tienen SIS.
2. Un 53,8% de los usuarios externos se mostraron insatisfechos con atención del centro de salud MINSA en Tumán.
3. En las cinco dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020, predominó la insatisfacción superior al 60%, siendo superior en la seguridad con el 75,9% y empatía con 75,4%, menor insatisfacción con la capacidad de respuesta (66,4%) y aspectos tangibles (66,4%).
4. La mayor brecha de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020 fueron con la atención sin diferencia alguna en relación a otras personas (-0,07), que la atención se realice en el horario publicado (-0,6) y los resultados positivos fueron limpieza de consultorio y salas de espera (0,8) y limpieza de los baños (0,8).
5. La propuesta de plan de mejora de la atención del usuario interno del centro de salud Tumán – 2020, se centró en planes de motivación y ofrecer una atención más segura para los usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura del establecimiento elaborar una segmentación de usuarios externos para conocer sus características generales más a profundidad, es decir determinar la realidad problemática de la población asignada al establecimiento.
2. Se recomienda al equipo de gestión elaborar un plan de mejora en calidad de atención para poder medir la satisfacción del cliente interno a partir de la información otorgada del cliente externo.
3. Se recomienda a la jefatura del establecimiento aplicar las estrategias y actividades que se presentan como propuesta en esta investigación así como establecer sistemas de control para su cumplimiento.
4. Se recomienda a la jefatura del establecimiento establecer medidas de control para el cumplimiento de los horarios de entrada y salida del personal y valorar minuciosamente la higiene, limpieza y control de agentes contaminantes por parte del personal de servicios.
5. Se recomienda al personal de enfermería organizar jornadas de sensibilización para mejorar la motivación del personal técnico a su cargo y coordinar con el servicio de psicología ampliar estas reuniones con el personal directivo.



## **VIII. PROPUESTA**

### **Plan de mejora de atención del usuario interno en el centro de salud MINSA en Tután**

#### **INTRODUCCION**

Uno de los principios modernos de la gestión de servicios de salud es focalizar como principal stakeholder a los trabajadores de la institución llegando a ser considerados como el principal activo organizacional responsable de los resultados y de la productividad del servicio de salud y son ellos los que deben conocer los principios de la calidad y satisfacción de los usuarios pacientes para responder a los indicadores que miden dichos procesos, de allí las jefaturas deben estar involucradas en su constante capacitación y aprendizaje para el desarrollo de las habilidades blandas.

#### **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **Objetivo general**

Mejorar la satisfacción del usuario externo del centro de salud MINSA en Tután

##### **Objetivos específicos**

Valorar el nivel de confiabilidad del usuario interno que repercute con el usuario paciente atendido en la institución

Determinar la Capacidad de respuesta del usuario interno con respecto a los procesos de atención del usuario paciente

Capacitar al usuario interno en aspectos básicos de seguridad sanitaria para proteger la integridad del usuario paciente

Fortalecer las habilidades de empatía del usuario interno con respecto a los problemas del usuario paciente.

Sugerir a la gestión política de turno invertir en infraestructura y equipamiento biomédico para la atención integral del usuario paciente.

## **JUSTIFICACIÓN**

Los principales beneficiarios de un plan de mejora de la atención del usuario interno son los usuarios externos, porque el personal va estar preparado para atender todas sus dudas, así como ayudarlo para que reciba su atención de salud, también permite que el personal se sienta más preparado para brindar una atención de calidad, de esta forma la atención debe ser primordial en toda institución de salud, donde debe estar orientada en satisfacer las necesidades de los usuarios y que se cubran sus necesidades, además con esto pueden recomendar a la institución a personas de su entorno con el cual se mejora también la imagen institucional.

## PLAN DE ACCIÓN

DIMENSIONES	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DIC 2020	ENE 2021	PRESUPUESTO (\$)	
FIABILIDAD	Estrategia de simplificación de procesos de atención	Elaborar mapa de procesos	-Listar los procesos de atención -Elaborar los mapas de la institución		x	--	
		Programas de compromiso organizacional	-Entrega de la filosofía institucional -Conocimiento de los objetivos e indicadores	x		800.00	
					x		400.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Estrategia de disminución de tiempos de atención	Elaborar indicadores de tiempos de espera en consulta	-Elaborar formato de toma de tiempos -Registro de tiempo -Elaborar el indicador -Capacitación del personal	x		400.00	
					x		400.00
		Elaborar estándares de atención en farmacia	-Elaborar proceso de atención de farmacia -Comunicar el procesos de atención a los pacientes	x			200.00
SEGURIDAD	Estrategia de salud ocupacional y seguridad en el trabajo	Registrar el historial médico del personal asistencial	-Elaborar formato de historial personal -Registrar historial del personal	x		200.00	
					x		
		Implementar equipos de protección personal a los trabajadores	-Plan de presupuesto de equipos de protección -Entrega de equipos	x			3500.00
EMPATIA	Estrategia de fortalecimiento de habilidades blandas a todo el personal de salud.	Programa de capacitación personal	-Plan de capacitación -Asesor -Evaluaciones		x	1200.00	

		Organizar equipos de trabajo para solucionar problemas de gestión de pacientes	-Organizar equipo -Funciones del equipo	x x	400.00
		Conformar el equipo de gestión para la planificación de nueva infraestructura	-Organizar equipo -Funciones del equipo	x x	400.00
ASPECTOS TANGIBLES	Estrategia de planificación y organización para mejoramiento de infraestructura y equipamiento.	Conformar el equipo de gestión para los proyectos de inversión pública en la adquisición de equipos	-Organizar equipo Funciones del equipo	x x	400.00
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>					8300.00

## REFERENCIAS

- Adhikary, G. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Ahmad, I., & Din, S. (2010). Patients Satisfaction from the Health Care Services. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 8(1).
- Aizer, J. (2014). Communities in Action: Pathways to Health Equity. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK425845/>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, R., Molina, M., & Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. *SITUA*, 10(20), 3-11.
- Ascasibar , M. D. (2015). *La Calidad de Atencion y la Satisfaccion del Usuario Externo del Centro de Atencion Primaria Iii Huaral*. Tesis maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1356>
- Awatta , W., Kasule , A., & Sambo, H. (2018). Patients' Satisfaction with Healthcare Services Received in Health Facilities. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 3(1), 76-87.
- Becerra, B., & Condori, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4).

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2), 88-95.
- Cabezas, C. (2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica*, 36(2), 165-166.  
doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
- Chaves, C., Duarte, J., Amaral, O., Coutinho, E., & Nelas, P. (2016). Satisfaction of users of primary health care with nursing care : sample of the central region of Portugal. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología*. , 1(2), 339-46. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10400.19/3634>
- Coronel, I. (2010). *Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso*. Tesis maestría, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Díaz, Z., & García, D. (2011). La perspectiva de género y la relación médico-paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(1).
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund*(44), 166-202.
- Elissen, A., Hertroijs, D., Schaper, N., & Vrijhoef, H. (2016). Profiling Patients' Healthcare Needs to Support Integrated, Person-Centered Models for Long-

Term Disease Management (Profile): Research Design. *Int J Integr Care*, 16(1).

Faus, G. (2006). Plan de mejora en la atención en un centro de salud mental de adultos. *Revista Internacional On-line*, 1.

Galanis, P., Maragkoudaki, A., Bilali, A., Vraka, I., & Charalambous, G. (Mayo de 2019). Users Satisfaction at Outpatients Departments of a General Hospital at Crete. *Nursing Care & Research*(54), 94.

García, P. (11 de Noviembre de 2011). *Las mujeres van más al médico porque tienen más capacidad para pedir ayuda*. Recuperado de <https://www.lne.es/sociedad-cultura/2011/11/10/mujeres-medico-capacidad-pedir-ayuda/1154651.html#:~:text=0-,%C2%ABLas%20mujeres%20van%20m%C3%A1s%20al%20m%C3%A9dico%20porque,m%C3%A1s%20capacidad%20para%20pedir%20ayuda%C2%BB>

Guerra, C. (2016). *proyecto de mejora continua para la atención con calidad de los pacientes con diabet tipo 2 y riesgo cardiovascular en la jurisdicción Sanitaria V Salamanca, Gto*. Tesis maestría gestión pública, Instituto Nacional de Salud Pública. Recuperado de <https://catalogoinsp.mx/files/tes/051160.pdf>

Haughom, D. (14 de Noviembre de 2014). *Knowledge Management in Healthcare: It's More Important Than You R*. Recuperado de <https://www.healthcatalyst.com/enable-knowledge-management-in-healthcare>

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. peru. med. exp. salud publica*, 36(4), 620-628.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Métodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill .
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 22(2), 133-139.
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2).  
doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Kelley, T., & Docherty, S. (2014). Information Needed to Support Knowing the Patient. *ANS Adv Nurs Sci*, 36(4), 351–363.
- Koos, E. (1995). *The health of regionville*. New York: Hafner.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2004). *Marketing para turismo* (3 ra ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- Lidice, K., Azolas, V., & Oisel, J. (Setiembre de 2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, XXI(2), 65-76.
- Lorenzo, S. (2001). Estructura, proceso y resultado de la atención sanitaria. *Rev Calidad Asistencial*(16), S10.



- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Irshad, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*, 16(8).
- Massip , C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública*, 34(4). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso)
- Mira, J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*, 114(3), 26-33.
- Murrieta, L. (2019). *Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del hospital gene*. Tesis maestría en gerencia de los servicios de salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <http://192.188.52.94/handle/3317/13946>
- Pazmiño, A. (2016). *Plan de mejoramiento de atención de la consulta externa en el centro de salud de la Vicentina*. Tesis especialidad, UDLA, Quito.
- Quispe , W. (2016). *Plan de mejora para la calidad de atención en el puesto de salud Motupillo, Ferreñafe – Lambayeque, 2016*. tesis maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4437>

- Rai, P. (2010). Measuring Patient Satisfaction: A Case Study to Improve Quality of Care at Public Health Facilities. *Indian J Community Med*, 35(1), 52–56.  
Recuperado de Indian J Community Med.
- Ramírez, A. (1995). La faceta humana del médico. *Diagnóstico*, 34-38.
- Ramli, A. (2016). Patient service and satisfaction systems. *REv BER*, 15(2).  
doi:<http://dx.doi.org/10.25105/ber.v15i2.4633>
- Rendez, V. (13 de diciembre de 2019). *Mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés + 48h en MCO (e-Satis +48h MCO)*. Recuperado de [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2728770/fr/mesure-de-la-satisfaction-et-de-l-experience-des-patients-hospitalises-48h-en-mco-e-satis-48h-mco](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2728770/fr/mesure-de-la-satisfaction-et-de-l-experience-des-patients-hospitalises-48h-en-mco-e-satis-48h-mco)
- Reynaldos, K., Achondo, O., & Azolas, V. (Agosto de 2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, XXI(2), 65-76.  
doi:10.31052/1853.1180.v21.n2.17698
- Rios, A., & Barreto, A. (2015). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016*. Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá.
- Saunders, M. (2013). Best Care at Lower Cost: The Path to Continuously Learning Health Care in America. *National Academies Press*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207234/>
- Stepurko, T., Pavlova, M., & Groot, W. (2016). Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional

study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Services Research*, 16(342). Recuperado de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1>

Suárez, L., Rodríguez, S., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med. Electrón*, 40(4).

Sun, J., Hu, G., Ma, J., Chen, Y., Wu, L., Liu, Q., & Hu, J. (2017). Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Surve. *Int. J. Qual. Health Care*, 29, 213–221.

Tremolada, M., Schiavo, S., Varotto, S., Basso, G., & Pillon, M. (2015). atient Satisfaction in Italian Childhood Cancer Survivors: Human Aspects of Treatment as a Key Factor in Patients' Quality of Life. *Health Soc Work*(40), 48-55.

Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2016). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XIX(4), 663 - 671. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Williams, B., Coyle, J., & Healy, D. (1998). The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. *Social, Science & Medicine*, 47, 1351-1359.

Zampieri , K., Ferreira, C., Aparecida, D., Foltran, L., Schmitt, E. J., & Carneiro, M. (2018). Degree of satisfaction among users of a basic health unit in the state

of Paraná, Brazil. *Scientia Medica*, 28(4). Recuperado de <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/scientiamedica/article/view/32253/0>

Zhenzhen, X., & Calvin , O. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. *Inquiry*. doi:10.1177/0046958017739527

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables/Matriz de categorías

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Plan de mejora de atención del usuario interno</b>	<p>Conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos internos y estándares de servicio.</p> <p>(Ministerio de Administración Pública 2017)</p>	<p>Faus, (2006) considera que un plan de mejora de la atención se centra en cuatro sub grupos, pero en el estudio se enfoca en la profesionalización del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la situación</li> <li>- Objetivos del plan</li> <li>- Líneas estratégicas</li> <li>- Cronograma</li> <li>- Costo del plan</li> </ul>	<p>Diagnóstico</p> <p>Estrategias</p> <p>Plan</p>	
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	<p>Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción y expectativa subjetivo que tiene el individuo sobre el servicio recibido de la institución. (Rey Martín, 2000)</p>	<p>Opinión del usuario externo sobre la atención recibida en cuanto a la atención de salud de la consulta en el Centro de Salud de Tumán – Chiclayo.</p>	<p>Expectativas del usuario externo</p> <p>Percepciones del usuario externo</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de satisfacción

N° Encuesta: \_\_\_\_\_

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Establecimiento de Salud: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora de Inicio: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora Final: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

- |  |                        |                                |   |
|--|------------------------|--------------------------------|---|
| 1. Condición del encuestado              | Usuario (a)            | <input type="text" value="1"/> |   |
|  | Acompañante            | <input type="text" value="2"/> |   |
| 2. Edad del encuestado en años           |                        | <input type="text"/>           |   |
| 3. Sexo                                  | Masculino              | <input type="text" value="1"/> |   |
|  | Femenino               | <input type="text" value="2"/> |   |
| 4. Nivel de estudio                      | Analfabeto             |                                | 1 |
|  | Primaria               |                                | 2 |
|  | Secundaria             |                                | 3 |
|  | Superior Técnico       |                                | 4 |
|  | Superior Universitario |                                | 5 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS                    |                                | 1 |
|  | SOAT                   |                                | 2 |
|  | Ninguno                |                                | 3 |
| 6. Tipo de usuario                       | Nuevo                  |                                | 1 |
|  | Continuador            |                                | 2 |

### EXPECTATIVAS

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

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	E ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	E ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	E ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	E ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	E ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	E ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	E ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	E ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	E ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	E ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	E ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	E ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	E ¿El médico u otro profesional que le atendió lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	E ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	E ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	E ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	E ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	E ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	E ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



## Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Escala: EXPECTATIVAS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	145	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	145	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	22

### Escala: PERCEPCIONES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	145	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	145	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	22

### Escala: SATISFACCIÓN

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	145	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	145	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	44

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿En qué medida una propuesta de mejora en la atención del usuario interno genera la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA de Tumbán-Chiclayo 2020?	<p><b>General.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formular una propuesta de mejora en la atención del usuario interno para la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud MINSA Tumbán – 2020.</li> </ul> <p><b>Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el perfil del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán – 2020.</li> <li>- Determinar la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán.</li> <li>- Diagnosticar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán.</li> <li>- Establecer las brechas de la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán.</li> <li>- Elaborar la propuesta de plan de mejora de la atención del usuario interno del centro de salud Tumbán.</li> </ul>	una propuesta de plan de mejora de atención del usuario interno generará la satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumbán 2020	Variable independiente Plan de mejora de atención del usuario interno Variable dependiente Satisfacción del usuario externo	Cuantitativo aplicado	- No experimental -  Esquema: <b>M: Ox Oy</b> Dónde: M = usuarios Ox = VD: Satisfacción del usuario externo (cuestionario) Oy = VI: Plan de mejora de atención del usuario interno r= es el coeficiente de correlación entre Ox y Oy.	La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta.	La variable fue evaluada con el cuestionario SERVQUAL

## Cálculo del tamaño de la muestra

La muestra se estableció mediante la fórmula de poblaciones finitas, siendo ideal su uso cuando se conoce la cantidad de la población

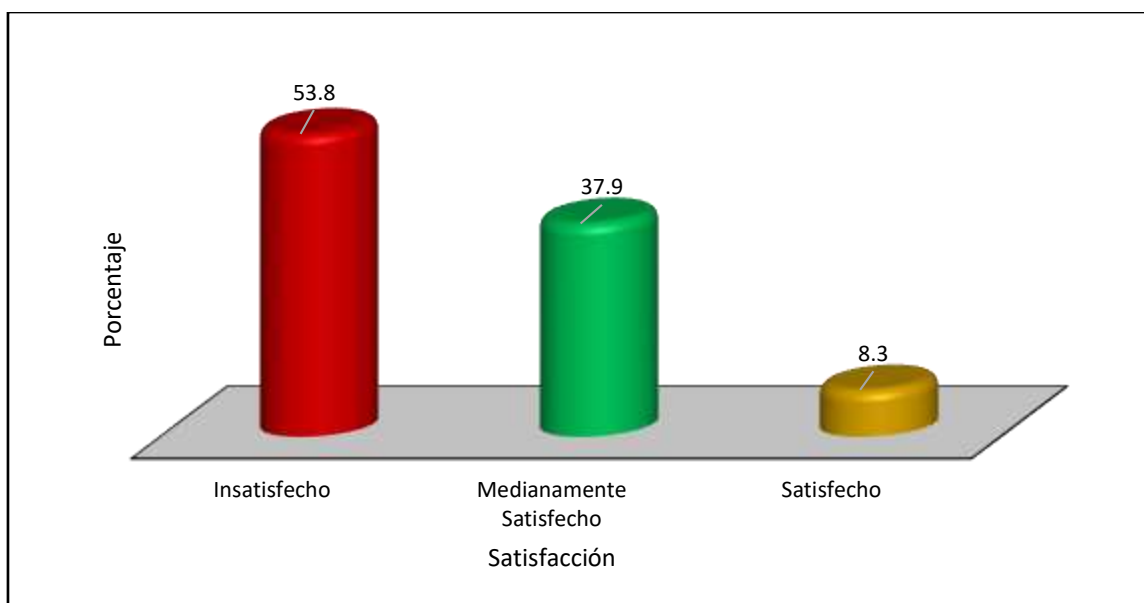
$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde, se consideró un nivel de confianza del 95%, que los resultados sean favorables el 30%, y que los resultados no sean favorables el 70%, y a un nivel de margen de error del 7%

$$n = \frac{1204 \times 1.96^2 \times 0.3 \times 0.7}{0.07^2 \times (300 - 1) + 1.96 \times 0.3 \times 0.7}$$

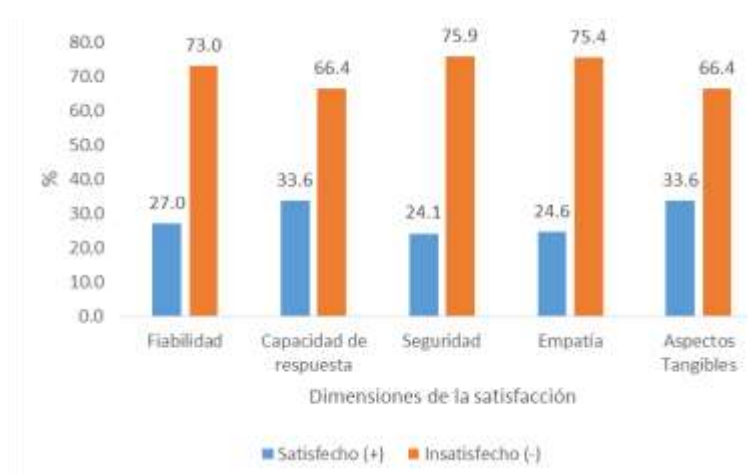
$$n = 145$$

## Resultados



**Figura 1.** Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020.

Fuente: Tabla 2



**Figura 2.** Satisfacción del usuario externo en el centro de salud MINSA en Tumán – 2020, según dimensiones

## Autorización del desarrollo de la investigación



MINISTERIO DE SALUD  
RED LAMBAYEQUE  
CENTRO DE SALUD TUMÁN



Tumán, 2 de julio del 2020

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

C ANA VALESKA FLORIAN BENITES

Estudiante de la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud

CUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### ASUNTO: AUTORIZACION DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE TESIS

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarla cordialmente y en atención a su solicitud, mencionarle que nuestra Institución la AUTORIZA para que Ud., pueda desarrollar la tesis denominada: "Propuesta del plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Tumán - Chiclayo 20", brindándole las facilidades en el acceso a la información requerida.

Por otro particular, se despide de Ud.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
CENTRO DE SALUD TUMÁN  
  
Jimmy O. Sayaverde Chavesta  
CO JEFE - C.M.P. 58203

Dr. Jimmy Orlando Sayaverde Chavesta.  
Médico jefe del Centro de Salud Tumán.

### Base de brechas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	13
2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	7
3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
4	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	8
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	7
7	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	10
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	6
9	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
12	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
14	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
15	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	9
16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	7
17	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	11
20	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
21	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	10
22	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
23	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	8
24	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	13
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
26	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9
27	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
28	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	8
29	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	9
30	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
32	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	6
33	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	6
35	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
38	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
40	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6
41	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	7

42	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
43	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	10
46	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	14
47	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	9
48	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12
49	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	7
50	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	8
51	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
52	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	6
53	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
54	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
55	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	7
56	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5
57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
58	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	8
59	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	9
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	6
61	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6
62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
63	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
64	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	9
65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4
66	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	13
67	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	8
68	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	10
69	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
71	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
72	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
73	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	13
74	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	14
75	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	12
76	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
77	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	14
78	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
79	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	9
80	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	11
81	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	9
82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	10





130	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
131	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	8	
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11	
134	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	6
135	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
136	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
137	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
138	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
139	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	6
140	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	7
141	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
142	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6
143	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
144	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
145	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3