



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio  
percibido por el usuario externo en el Centro de Salud  
Ciudad Nueva de Tacna - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Libertad Betty Aragón Barrios

**ASESOR:**

Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PERÚ – 2018**

## **Dedicatoria**

A mi familia, mi esposo y mis hijos este trabajo ha sido posible gracias a ustedes que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mi sueño y quienes fueron pilares fundamentales en todo lo que soy. Por siempre mi corazón y mi agradecimiento,

*Libertad*

## **Agradecimiento**

A Dios por su gracia y misericordia, dándome su provisión y fortaleza para cumplir su propósito en mi vida, a él sea toda la gloria y la honra. A mi familia, por su condescendencia y apoyo incondicional, tanto en mi vida como en la de nuestros hijos José, Luís y Kate, por ser parte de mi vida, y compartir juntos todos esos momentos de alegría y tristeza. A mi asesora MG. Mónica Yesina Robles Ramírez, por la orientación y ayuda en la elaboración de este estudio. A cada docente: Por sus conocimientos y por ser parte de mi formación académica. A la Universidad Cesar Vallejo: Por haberme acogido en sus instalaciones y tener el privilegio de egresar como magister.

*La Autora*

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento antes ustedes la Tesis titulada “satisfacción del usuario externo frente a la calidad del servicio percibido en el Centro de Salud Ciudad Nueva 2018”. “con la finalidad de Identificar el índice de satisfacción percibido por el usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en cumplimiento del reglamento de Grados y Título de la universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Trabajos previos.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Teorías del tema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1 La teoría de “dos factores” .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2 Modelo de la satisfacción de facetas.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.3 Definición de Satisfacción del usuario.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.4 Expectativa del usuario .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.5 Percepción del usuario.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.6 Dimensiones:.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.7 Cuestionario SERVQUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3.8 Satisfacción frente a calidad.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.9 Expectativas comparadas con las percepciones .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4 Formulación del problema.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.1 Problema General.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.2 Problemas Específicos .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>23</b>
<b>1.6 Hipótesis.....</b>	<b>24</b>
<b>1.6.1 Hipótesis General .....</b>	<b>24</b>
<b>1.6.2 Hipótesis Específicas.....</b>	<b>24</b>
<b>1.7 Objetivos.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.1 Objetivo General.....</b>	<b>25</b>

1.7.2	Objetivos Específicos .....	25
II.	METODO .....	27
2.1	Diseño de Investigación .....	27
2.2	Variables, operacionalización .....	27
2.3	Población y muestra .....	29
a)	Población .....	29
b)	Muestra .....	30
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
a)	Instrumentos .....	31
2.5	Métodos de análisis de datos .....	32
2.6	Aspectos éticos .....	32
III.	RESULTADOS .....	33
3.1	Resultados descriptivos .....	33
IV.	DISCUSIÓN .....	51
V.	CONCLUSIONES .....	54
VI.	RECOMENDACIONES .....	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	56

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo Identificar el índice de satisfacción percibido por el usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, durante el año 2018. El estudio es de tipo descriptivo transversal y no experimental, se toma como muestra a 319 usuarios externos que recibieron atención de consulta externa en los diferentes servicios del establecimiento, la técnica que se utilizó es la encuesta de servqual que consta de 22 preguntas con una escala de medición tipo Likert esto permitió clasificar el índice de satisfacción por mejorar, en proceso y aceptable, para el análisis descriptivo se utilizó las tablas de frecuencia, medidas de tendencia central variabilidad y dispersión, para la comprobación de la hipótesis de aplicó la prueba de normalidad ( Kolmogorov-Smimoy) y la prueba no paramétrica Binomial.

Los resultados encontrados evidencian que el 16.05% en la dimensión fiabilidad, el 15.36% en la dimensión capacidad de respuesta, el 11.91% en la dimensión de seguridad, el 12.48% en la dimensión de empatía y el 14.58% en la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios externos del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, tienen satisfacción frente a lo percibido por el usuario externo frente a la calidad. Los resultados encontrados evidencian que el 14.1% de los usuarios externos del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, tiene satisfacción frente a lo percibido por el usuario externo frente a la calidad, dando como calificación en proceso de mejora.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, expectativas, percepciones

## ABSTRACT

The objective of this research study is to identify the satisfaction index perceived by the external user in relation to the quality of the service provided by the Ciudad Nueva Health Center of Tacna, during 2018. The study is descriptive, cross-sectional and non-experimental. , a sample was taken of 319 external users who received external consultation services in the different services of the establishment, the technique that was used is the servqual survey consisting of 22 questions with a Likert-type measurement scale, this allowed to classify the index of Satisfaction to improve, in process and acceptable, for the descriptive analysis we used the frequency tables, measures of central tendency variability and dispersion, for the verification of the hypothesis of applied the normality test (Kolmogorov-Smimoy) and the non-parametric test Binomial.

The results show that 16.05% in the reliability dimension, 15.36% in the response capacity dimension, 11.91% in the security dimension, 12.48% in the empathy dimension and 14.58% in the dimension of tangible aspects of the external users of the service provided by the Ciudad Nueva Health Center of Tacna, have satisfaction with the perceived by the external user with regard to quality. The results show that 14.1% of the external users of the service provided by the Ciudad Nueva Health Center of Tacna, in 2018, have satisfaction with the perceived by the external user against the quality, giving as a qualification in process of improvement.

Key words: User satisfaction, expectations, perceptions



## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad Problemática**

En la década de los 90 ya en nuestro país, se desarrollaron varias alternativas puntuales y de corto plazo en lo que respecta al escucha del usuario externo, impulsados especialmente los planes de contribución mundial tales como el Plan 2000, Salud y Nutrición Básica, y una extensa gama y otros, que resaltan inmerso de su referencia en el marco conceptual operacional para brindar una adecuada calidad de atención continuamente a los usuarios que asisten a los establecimientos. Lamentablemente estas alternativas tienen un panorama donde se aplica es muy pequeño y muchas restricciones producto de su institucionalización. Desde hace mucho tiempo, el MINSA ha propuesto diversas directivas dirigidos a las personas que acuden al establecimiento; sin embargo, se concretó regularmente, perenne e inmerso en los distintos actos de los gestores y personal de salud que brinda atención seguirá siendo un gran reto.

Los estudios concernientes a cuán satisfechos se encuentran los usuarios de establecimientos de salud es mínima y por lo tanto no se observa investigaciones nacionales que analicen la medida de la satisfacción de los pacientes y mucho menos sus factores asociados como los sociodemográficos, económicos culturales de la oferta.

Las políticas contemporáneas de disminución de las de las disparidades y las desigualdades en salud, se pone como reto investigar la relación entre satisfacción y el nivel socioeconómico de sus pacientes.

Los servicios prestadores de salud han buscado alternativas de efectivizar sus actividades con el único objetivo de optimizar la administración de Calidad, el hecho de medir y evaluar la calidad en entidades públicas de Salud ha sido parte de los lineamientos de acción del sector, pero los recursos del personal capacitado, material, equipos y financiamiento no han sido de forma sostenida

En tal sentido es de vital importancia emprender acciones a fin de alcanzar las metas que tiene el Ministerio de Salud en aras de lograr una adecuada atención de salud a los usuarios que concurren a los establecimientos de Salud brindándoles un trato humanizado. Hacer sentir al paciente que es importante de tal modo que perciba que sus dolencias nos preocupan.

La humanización de la atención sanitaria, como la calidad asistencial, conforma uno de los temas esenciales para el futuro, a la población de la jurisdicción del Centro de Salud Ciudad Nueva.

El trato humanizado del paciente nos perfila las estrategias necesarias para desarrollar a través de pequeñas y grandes acciones que buscan un fin común como hacer más grato el contacto de los usuarios con nuestro establecimiento de salud.

Mediante el fortalecimiento e incentivo de ciertas actitudes profesionales para humanizar el trato al paciente como son el persistir en la empatía, el respeto mutuo, la amabilidad, la cortesía, etc. Para hacer que el usuario no perciba que este inseguro y desprotegido en un medio que es desconocido para él. Así mismo, mediante una educación en salud acerca del manejo adecuado de los ingresos del programa de salud, dirigido a los usuarios, permitirá a que el profesional encuentre un espacio favorable para el ejercicio de sus tareas.

Cuando se les pregunta a los profesionales qué entienden por humanización de la atención sanitaria, la identifican con organizar el sistema entorno al paciente de forma que este se sienta como en casa adecuándose a la accesibilidad, la confortabilidad y los horarios a sus necesidades, tratar a la persona y su entorno en forma integral, dar el mismo trato que nos gustaría que nos dieran a nosotros respetar su autonomía, resumiendo obtenemos que la humanización de la atención en salud equivale a la existencia de un respeto mutuo entre usuario externo y usuario interno.

En la práctica diaria se observa insatisfacción del cliente externo en la atención de consulta y en otros servicios de salud de nuestro establecimiento.

Usuarios que manifiestan insatisfacción en la prestación de salud recibida en los diferentes consultorios y/o servicios del C.S. Ciudad Nueva, y además tiempo de espera prolongado.

Durante el año 2016, se realizó la evaluación mediante la aplicación de instrumentos que nos permita obtener la situación problemática; como, medición de la complacencia del paciente, medición mediante la Autoevaluación y evaluación que se hiciera al libro de reclamaciones.

Dando como resultado que el 42.25% de los usuarios según su capacidad de respuesta están insatisfechos del personal de salud para cumplir con los objetivos del servicio que se brinda y su satisfacción general de los mismos va en un 63.1%. Esto quiere decir que el paciente sea atendido sin diferenciación, en orden y por orden de llegada, respetando los horarios y cronogramas establecidos y publicados, que los mecanismos de quejas y reclamos funcionen y que el servicio la farmacia tenga insumos y fármacos prescritos por el médico tratante.

En cuanto al aspecto físico de la institución, con lo que respecta a las condiciones de la infraestructura, instalaciones, equipos, insumos, medios audiovisuales, higiene, comodidad, entre otros los usuarios manifestaron que el 70.6% está satisfecho; y un 29.38 % piensan que se deben mejorar.

## **1.2 Trabajos previos**

En los últimos años se han realizado denodados esfuerzos y variedad de propuestas con el fin de sondear la calidad a través de la percepción de la satisfacción del paciente; en los centros asistenciales del estado, se percibe un inadecuado nivel de satisfacción por los clientes de allí la obligación de averiguar diferentes alternativas con preguntas sencillas, que evidencien productos para tomar diferentes decisiones y de esta

manera generar un adecuado proceso continuo de calidad de atención, es por ello que se ha revisado los siguientes trabajos de investigación:

#### Antecedentes Internacionales.

Laurenza, M (2013) –en Argentina respecto a la acreditación de su instituto técnico, realizó un estudio en 36 servicios de salud y un hospital, aplicando una encuesta a los pacientes dando como resultado su “inadmisibles” e “inadecuada” atención brindada ambulatoriamente, encontró que las dimensiones de amplia inaceptabilidad de los usuarios son los horarios y la atención en el trato que perciben los profesionales prestan una atención. Refieren que los horarios no son adecuados u oportunos. Respecto al usuario interno, se evidencio que los bajos valores de inadmisibles se correlacionan con el personal de salud.

Font, D (2014) - Santiago de Cuba, realizó un estudio descriptivo y transversal con 300 personas en tratamiento oncológico con antineoplásicos más 3 enfermeras, procedentes del servicio en mención, donde llegó a la síntesis que la calidad de atención que brindan los profesionales enfermeros a los pacientes en su dimensión “trato humanizado” fue buena o adecuada, así mismo modo el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron una adecuada atención.

Mejía, Y., y Amaya, R (2011), realizó una investigación descriptiva evaluativo a 80 pacientes procedentes de áreas urbana y rural del servicio de emergencia llegando a la conclusión que el servicio que brinda el servicio de emergencia, la infraestructura actual no tiene todos lo que se necesita para alcanzar los estándares mínimos de atención a los pacientes, así mismo que se cuenta con inadecuada distribución de profesionales médicos y personal de enfermería. Según los usuarios consideran la infraestructura como mala, por la inadecuada iluminación, deficiencia en las condiciones de los servicios higiénicos; afectando considerablemente la calidad de atención prestada a quienes acuden a los servicios de emergencia. La autora de la investigación considera como

factor negativo la demora excesiva en la atención al usuario tanto en los consultorios médicos y los servicios de apoyo.

Molina, L., y Rivera, R (2011), en el Hospital General de Cárdenas Tabasco – México, en su estudio de investigación llegaron a la conclusión que el 77.5% esperaron más de dos horas para recibir una atención en Salud. En la dimensión de proceso destaca como ventajosa, donde el 60% que fueron atendidos por un directivo fue buena, al igual que para el 71,4% del usuario interno y el 85,7% para el usuario externo. En cuanto el aspecto que evalúa la estructura, para el 70% de directivos y usuarios internos la incomodidad en los consultorios es mala o inadecuada y para el 66.1% de los usuarios externos. En cuanto al aspecto que mide “resultados” en el Hospital General de Cárdenas, las expectativas fueron siempre para el directivo y usuario externo (70% y 80% en ese orden), y el usuario interno del Hospital en 85.7%. Al final concluyeron en que las condiciones de la infraestructura del hospital no alcanzaban los resultados esperados para medir en el presente estudio. Las atenciones brindadas por los profesionales calificaron como buenos, esto gracias al proceso de recertificación, acreditación en los que el hospital se ha visto inmerso.

#### Antecedentes Nacionales:

Veliz, M., y Villanueva, R (2013), DISA II Lima Sur realizó su estudio de tipo exploratorio transversal a 120 usuarios externos, utilizando la encuesta (modelo SERVQUAL) como instrumento para la recopilación de datos, finalmente se determinó que hay una fisura de las expectativas antes de que le brinden la atención y la percepción después que recibió la atención; llegando al pensamiento final que los servicios que se brindan en el CERITS superaron lo esperado por los pacientes en 21 de las 50 preguntas formuladas; esto no ocurre en el Hospital de Villa el Salvador, donde los resultados son 03 ítems que lograron las expectativas, lo que se correlaciona con la atención brindada sin distinción y donde se guardó también respeto a la intimidad y el derecho de privacidad del paciente, Las expectativas no superadas de los pacientes hacen referencia en

especial a las condiciones de infraestructura y equipamiento tales insuficiente mobiliario, escasos equipos en los servicios en los CERITS, escasos insumos médicos oportuno de las ITS, no existe disponibilidad de material informativo, ni tampoco una adecuada limpieza en los SS.HH, entre otros.

García, D. (2013). realizó un estudio descriptivo, utilizando un cuestionario de encuesta a 192 usuarios, donde se muestra que el 55.24% de los usuarios atendidos presentaron un nivel de insatisfacción; así mismo en la dimensión de fiabilidad el 58.5% se muestra insatisfacción ; el 60.5% se mostró insatisfecho en la dimensión de capacidad de respuesta , así también 51.8% presentan un nivel de satisfacción en la Empatía; en menor proporción con 36.46% de insatisfacción se encuentra la característica del respeto a la privacidad. Finalmente para los pacientes que recibieron la atención lo más relevante es la manera de su trato humanizado.

León, Y. (2013). Se realizó una investigación de descriptivo-transversal, a 75 usuarios de un Consultorio de Nutrición, aplicando una encuesta, los resultados fueron; el 14 % se encontraba muy satisfecho con la atención recibida, en tanto que el 76% de usuarios, expresan estar satisfechos y. En la dimensión Relaciones hubo 19 % muy satisfechos y el 81% de satisfechos, la dimensión Capacidad Técnica tuvo 20 % muy satisfechos y 76 % de satisfechos; se pudo determinar que los pacientes están satisfechos con la atención brindada, sin embargo se debe trabajar con mayor énfasis la dimensión entorno y de esta manera mejorar y reducir el tiempo de espera.

Quintana, D., y Huamaní, C. (2012), realizó una investigación cuantitativa, descriptivo correlacional, a 40 pacientes y 40 enfermeras. Después de realizar la investigación se concluye, que las variables calidad del cuidado y el nivel de satisfacción no están asociadas a las necesidades espirituales del usuario interno, de esta manera de concluye que cuanto más adecuado es la prestación de servicio no existe asociación con las necesidades espirituales del usuario interno.

Antecedentes Locales.

Anahua, (2015) – Tacna, realizó una investigación observacional, prospectivo, de cohorte transversal para ello se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, los resultados: Según el análisis SERVQUAL, en la dimensión de fiabilidad el 97% de los usuarios en la dimensión de Capacidad de respuesta, 95%, en la dimensión de Seguridad, 97.5%, en la dimensión de Empatía, 97.5%, en la dimensión de Tangibles, Concluyendo que en el servicio de emergencia de los dos establecimientos de salud el 99.5% muestra insatisfacción según el estudio de leve a moderada.

Pacompia, B (2013) En los establecimientos de la DIRESA Tacna, realizó un estudio descriptivo – correlacional a 100 servidores; y, 384 personas atendidas por los establecimientos de salud, se encontró que la incidencia de la variable “clima organizacional” es significativa respecto de la variable “satisfacción del usuario externo” y que promedios generales de cada grupo de indicadores poseen valores por encima de la media muestral.

### **1.3 Teorías del tema**

#### **1.3.1 La teoría de “dos factores”**

Herzberg (citado por Ceolevel 2015) para él la persona está influenciada por factores de motivación y la higiene, satisfacción e insatisfacción respectivamente.

Cuando los factores higiénicos son adecuados para lograr una positiva satisfacción de los trabajadores de la empresa, se tenía en cuenta si es que los aspectos con la higiene son inadecuados provocará insatisfacción entre las personas de la empresa.

### **1.3.2 Modelo de la satisfacción de facetas**

Lawler, (Citado por pymes 2010) sostiene que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo

### **1.3.3 Definición de Satisfacción del usuario.**

Según la Calidad guía técnica RM. N° 527-2011 MINSA destaca que la complacencia por la prestación del servicio y la del empleado de la empresa y/o establecimiento sanitario por el estado o situación en que ofrece la prestación de salud.

La satisfacción puede presentarse en tres escalas:

- Satisfacción completa
- Satisfacción intermedia
- Insatisfacción

### **1.3.4 Expectativa del usuario**

La Calidad guía técnica RM. N° 527-2011 MINSA, al respecto del tema de expectativas, conceptualiza aquello que el PACIENTE cree de alguna manera recibir del centro de salud o establecimiento sanitario al que acudió. Esta expectativa de la que hacemos mención surge en base a las vivencias de la persona por tanto es subjetiva la forma en que la persona evalúa la calidad, y manifiesta sus opiniones en base a lo desea encontrar, la comunicación cara a cara e información externa que recibe.

### **1.3.5 Percepción del usuario.**

Según la guía técnica de Calidad RM. N° 527-2011 MINSA define a la percepción del usuario que acude al establecimiento, como aquello que realmente encontró, es el estado u opinión de lo adecuado o inadecuado en que se encuentran las cosas materia de evaluación, y por supuesto la opinión también resulta ser una variable subjetiva.



### 1.3.6 Dimensiones:

- a) Dimensión de los elementos tangibles: Se refiere a la percepción de la apariencia física como la infraestructura, incluye disposición de equipos, materiales y personal y los medios o recursos tecnológicos.
- Si los medios visuales son atractivos.
  - La infraestructura es visualmente atractiva
  - el personal que brinda el servicio muestra una apariencia limpia o higiénica.
  - La empresa de servicios tiene equipos biomédicos adecuados.
- b) Dimensión Fiabilidad: viene a ser la destreza para efectuar lo que se ha prometido brindar en forma confiable y precavida.
- Si los servicios de cumplen con lo que prometen
  - Si un usuario muestra una dificultad, entonces quien brinda el servicio se afana con buscar la solución más adecuada.
  - Cuando se realiza una adecuada atención.
  - Concluye la tarea en el tiempo prometido.
- c) Dimensión Capacidad de respuesta: viene a ser la evaluación que se hace para saber cuánta voluntad o empeño ponen los que prestan el servicio para que la persona se sienta complacido con lo que se le proporciona.
- Los usuarios internos a través de los medios logran llegar a los usuarios externos cuándo terminará la realización de la prestación de servicio.
  - La oferta de lo que se pretende se da de forma inmediata a los clientes externos
    - Brindan un servicio de modo que estén en lo posible dispuestos a llegar a los pacientes ya sea en forma de

ayuda a los usuarios internos, o de algún estratégico modo.

- Siempre toman en cuenta las necesidades del paciente dejando de lado algunas cosas superficiales y responder al usuario. De otro modo. Siempre hay tiempo para los demás.

d) Dimensión Seguridad: El paciente percibe el conocimiento, atención brindada y habilidades del personal y que inspiran en al paciente confianza y credibilidad

- El comportamiento de los empleados de una adecuada confianza a sus clientes.
- el paciente se siente seguro con aquello que recibirá porque reconoce a la empresa prestadora como alguien que vela y cuida por su seguridad e intereses.
- Los usuarios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados responden a las preguntas de los clientes.

e) Dimensión Empatía: consiste en la percepción del paciente respecto al trato y relación entre empresa y consumidor.

- Se particulariza la atención que se brinda a los pacientes
- Se puede acceder al servicio en el horario adecuado para el paciente.
- La preocupación es constante para que la atención personalizada sea de acuerdo al interés de los usuarios.
- Este aspecto además implica cumplir con los requerimientos moderados del paciente para su total complacencia.

### **1.3.7 Cuestionario SERVQUAL**

Se trata de un instrumento de medición de la calidad SERVQUAL (Quality Service) con esta herramienta se puede medir la Satisfacción con la calidad del servicio brindado.

En este modelo se plantean 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. El cuestionario SERVQUAL se realizó sobre la base de 18 ítems relacionados con las dimensiones SERVQUAL. Dicho cuestionario se divide en dos partes: la primera dedicada a las expectativas y la segunda dedicada a las percepciones (ZEITHMAL et al. 1992).

### **1.3.8 Satisfacción frente a calidad**

De acuerdo a Seto (2004) la satisfacción viene a ser el estado emocional resultado de las expectativas que nacen de la impresión al vivir la experiencia sometida.

“La calidad del servicio se realiza por percepción global, implica al tomar una decisión tipo críticos decir, que la persona encuestada asuma una actitud con aire de superior, en tanto que la satisfacción se relacionará con una transacción entre quien brinda el servicio y quien lo solicite, respecto a una materia, punto, o aspecto a evaluar sin embargo en lo que manifiesta rojas muchos fueron satisfechos pero no lograron medir que lo que se prestó fue de alta calidad” (ROSAS, 2000 pág. 19).

### **1.3.9 Expectativas comparadas con las percepciones**

SOSSER, OLSEN y WYCKOFF en 1978 y PARASURAMAN en 1998 fundamentaron la noción de que la calidad del servicio, tal como es sentida por el cliente, surge de la comparación de lo que ellos sienten que les pueden ofrecer (expectativas) con sus percepciones reales del servicio recibido; entonces la calidad de los servicios recibidos es visto como el nivel que discrepa entre la percepción y la expectativa del cliente (PARASURAMAN, 1994).

Ahora bien, el término “expectativas” es usado en los libros de la calidad del servicio de forma diferente de la forma en que es usado en la literatura de la satisfacción del paciente.

En la revisión de la literatura sobre la satisfacción de los pacientes, las “expectativas” son predicciones que realiza el consumidor acerca de lo que pasa en una transacción o un intercambio.

En los libros de la calidad del servicio, las “expectativas” son vistas como lo que quiere el cliente, en otras palabras, esperan ver que un servicio les ofrece, aquellos que esperan ver. (BERWICK, 1992, pág 40).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué nivel de satisfacción percibe el usuario externo frente a la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

**PE1:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la fiabilidad, como indicador de la calidad del servicio brindado en el centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

**PE2:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

**PE 3:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la seguridad, como indicador de la calidad del

servicio brindado en el centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

**PE 4:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la empatía, como indicador de la calidad del servicio brindado en el centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

**PE 5:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad del servicio brindado en el centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Al realizar este estudio en el Centro de salud de Ciudad Nueva, cobra relevancia social el hecho de conocer la calidad a través de la satisfacción que muestre los pacientes con el servicio prestado, siendo el beneficiario directo la gestión del establecimiento al incorporar estrategias adecuadas y un plan de mejora continua, redundando indirectamente en la mejora del servicio que se brinda al usuario final.

Como implicancia práctica, justifica por lo que sus resultados serán de utilidad para el MINSA y el centro de salud que brinda una atención al usuario externo y de esta manera realizar acciones inmediatas en mejoría de la calidad de atención. Ante esto, es necesario involucrar a la alta dirección, a generar un liderazgo que pueda ser transmitido al personal a fin de que este lo asuma como un estilo de vida institucional que permita el logro de objetivos institucionales para un mejor posicionamiento del establecimiento de salud, dentro del marco de la calidad. Una cultura de calidad en el servicio coadyuvará al crecimiento de la institución mediante la identificación, replanteamiento y perfección de la prestación del servicio así como de las condiciones de la infraestructura y materiales propios del trabajo sanitario que se ofertan, creando así un clima de satisfacción por el servicio.

Como valor teórico se justifica esta investigación ya que aquello que logre encontrarse será de gran beneficio para el propio centro de salud, ministerio de salud en cuestión como para las próximas investigaciones.

El presente estudio de calidad de servicio percibida por el usuario, nos permitió realizar un análisis fundamentado en los resultados e identificar los puntos críticos en la atención de pacientes y operadores para elaborar un plan de mejora continua ya sea desde la perspectiva de la organización y el funcionamiento como un desarrollo integral, que aportará propuestas de mejora en el marco de la calidad continua que caracteriza nuestra Universidad.

Como utilidad metodológica permitirá observar como la calidad de atención tiene resultados positivos sobre la satisfacción del usuario externo, solucionando considerablemente problemas reales; el mismo que tiene importancia económica y repercute directamente en el bienestar y desarrollo general de la población y de la misma forma la implementación de un nuevo instrumento para el análisis de este problema.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>:** Menos del 50% de usuarios externos se sienten satisfechos con el servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

**HE1:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**HE2:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**HE3:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**HE4:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**HE5:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Identificar el índice de satisfacción percibido por el usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

**OE1:** Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la fiabilidad, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

- OE2:** Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
- OE3:** Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
- OE4:** Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de .la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
- OE5:** Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

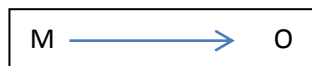


## II. METODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Para esta investigación se planteó un tipo de estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo y transversal ya que se buscó el conocimiento sobre si la población se encontraba satisfecha con el servicio prestado en el C.S. de ciudad Nueva y de ese modo conocer la calidad prestada, en el periodo de estudio por lo que se aplicó la conocida evaluación Servqual adaptada por el MINSA a 22 preguntas.

El esquema queda determinado por:



Nº Encuestas 319

Dónde:

M = Muestra de pacientes del C.S Ciudad Nueva del MINSA.

O= Variable de Caracterización: satisfacción del Usuario Externo.

### 2.2 Variables, operacionalización

#### 2.2.1. Variables

Variable: Satisfacción frente a la calidad del servicio percibido

#### 2.2.2. Operacionalización de variables

ARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Satisfacción frente a la calidad del servicio percibido	Expectativa	✓ fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes</li> <li>✓ Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico</li> </ul>	Ordinal	Usuario externo	Escala de Likert
		✓ capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida</li> <li>✓ Que la atención en el área de admisión sea rápida</li> <li>✓ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto</li> <li>✓ Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios</li> </ul>			
✓ seguridad		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza</li> </ul>				
✓ empatía		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que usted comprende la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención</li> <li>✓ Que usted comprende la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</li> </ul>				
✓ Aspectos Tangibles		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>✓ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banos y sillas) para comodidad de los pacientes</li> <li>✓ Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes</li> <li>✓ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> </ul>				
	Percepción	✓ fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los</li> </ul>			

			pacientes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico</li> </ul>		
		✓ capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida</li> <li>✓ Que la atención en el área de admisión sea rápida</li> <li>✓ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto</li> <li>✓ Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios</li> </ul>		
		✓ seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza</li> </ul>		
		✓ empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</li> </ul>		
		✓ Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>✓ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancos y sillas) para comodidad de los pacientes</li> <li>✓ Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes</li> <li>✓ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia del informe de investigación, índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018

## 2.3 Población y muestra

### a) Población

Usuarios Externos del Centro De Salud Ciudad Nueva MINSA que recibieron atención en el último mes hábil del 2018, siendo un total de 1870 pacientes nuevos y re ingresantes, recabando esta información del área de estadística del establecimiento de salud. Así como también, aquellos que buscan atención en los diferentes servicios.

**b) Muestra**

Se consideró el uso de un muestreo probabilístico, del tipo aleatorio simple (MAS), utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384}{1870}}$$

$$n = 319$$

Donde,  $n_0 = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$

$$n_0 = 384$$

$$Z_{1\alpha} = Z_{0.95} = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Lo que permite obtener un total de 319 usuarios externos que serán sujetos a investigación, según el propósito planteado.

**Con quiénes trabajar:**

Se tomó como parte del estudio a aquellas personas usuarias o acompañantes que acudieron al establecimiento en búsqueda de atención sanitaria, considerando las características de inclusión y exclusión de acuerdo a nuestro requerimiento:

**Criterios de inclusión:**

–Pacientes, con más de 18 años de vida que recibieron la atención en el C.S. ciudad Nueva.

- Usuario acompañante que acude a una atención
- Usuario que acepte ser encuestado.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios que presenten alguna discapacidad del tipo en la que no puedan expresar su opinión.
- Pacientes que muestren enfermedad emocional o psicológica

**2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este estudio investigativo se utilizó la encuesta como técnica trabajo, permitiéndonos de esa manera crear una base de datos conteniendo la información relevante y poder cumplir con nuestro objetivo de modo efectivo y rápido.

De acuerdo a lo expresado por García Ferrando la encuesta, viene a ser una técnica que se aplica para diversos procedimientos estandarizados con el que se pretende que este trabajo explore, describa y explique una serie de características.

a) Instrumentos

El instrumento que utilizado es la muy reconocida encuesta SERVQUAL modificada, es decir, adaptada para ser usada por el sector sanitario como los establecimientos y servicios de salud, médicos de apoyo, etc. consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción. Los cuales están repartidos en 5 dimensiones de acuerdo a como se muestra a continuación:

Dimensiones de la calidad	Ítems
-Fiabilidad	preguntas del 1 al 5
-Capacidad de respuesta	preguntas del 6 al 9
-Seguridad	preguntas del 10 al 13

- Empatía preguntas del 14 al 19.
- Aspectos tangibles preguntas del 19 al 22

Su calificación será:

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

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico se empleó un análisis estadístico de tipo descriptivo donde se va a describir la muestra utilizando los estadísticos de centralización, medidas de variabilidad; con la finalidad de determinar el índice de satisfacción con respecto a la calidad del servicio percibido por el usuario externo. Se incluirá tablas de frecuencia y el cálculo de la satisfacción, según el método SERVQUAL.

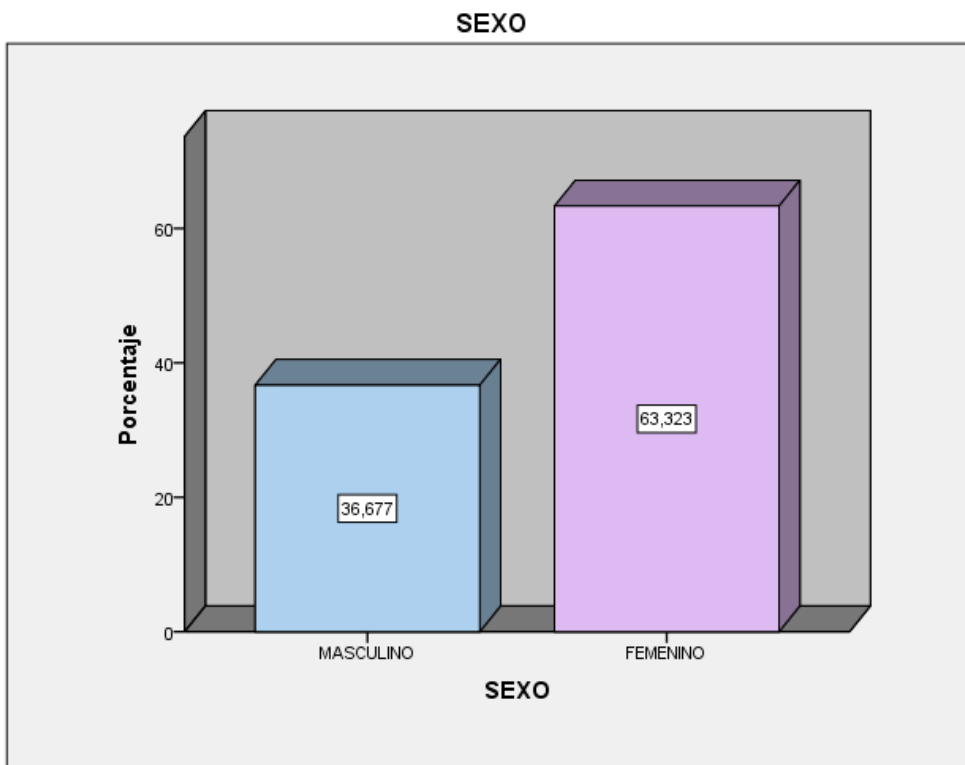
## 2.6 Aspectos éticos

Se coordinó la ejecución de este estudio con la gerencia del Centro de Salud Ciudad Nueva. Así mismo se solicitó la autorización a cada paciente para ser encuestado, y se les explicó el objetivo del trabajo aquí planteado, se tiene en consideración los principios éticos que asegurarán la validación del trabajo de investigación:

Autonomía, No maleficencia, Justicia, Beneficencia.

### III. RESULTADOS

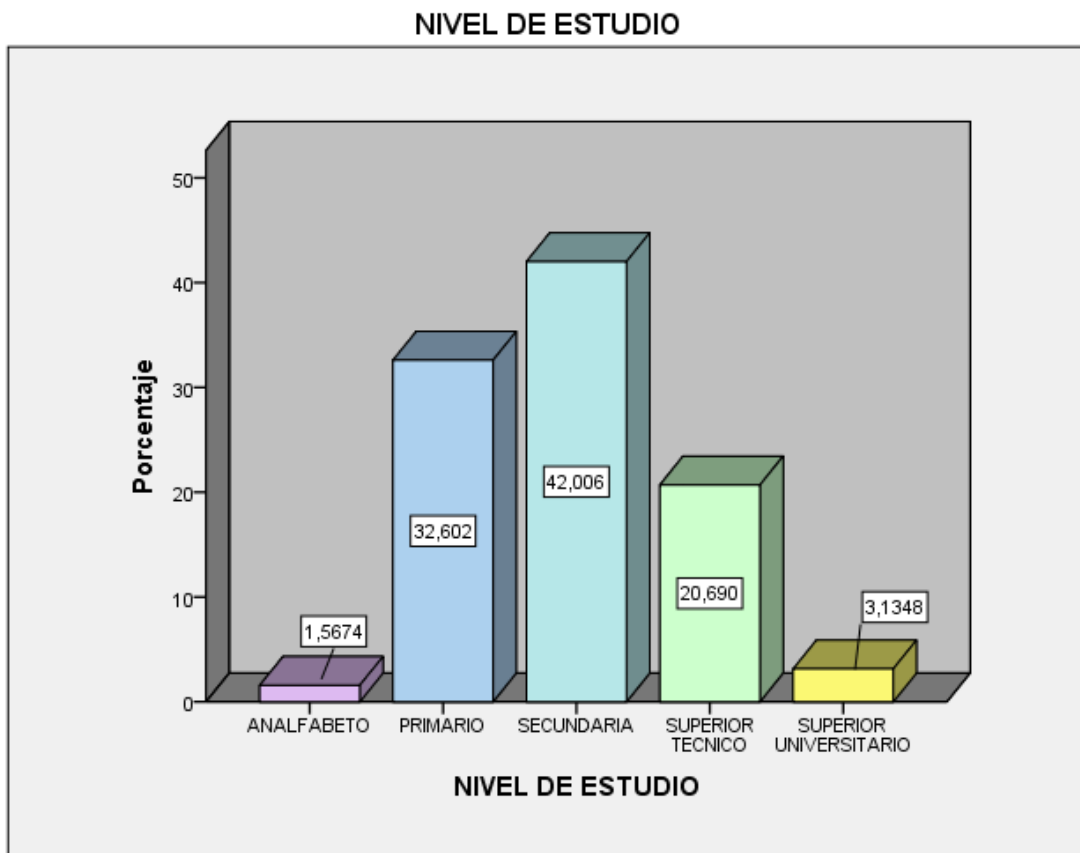
#### 3.1 Resultados descriptivos



**Figura 1. Distribución porcentual de la población estudiada en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, según su sexo**

#### Interpretación

En la Figura 1, presentamos la Distribución de los pacientes que fueron encuestados y que acudieron por atención al C.S. Ciudad Nueva de Tacna según su sexo, donde se observa que el 63.3%(202) son de sexo femenino, mientras que el 36.7% (117) son de sexo masculino.

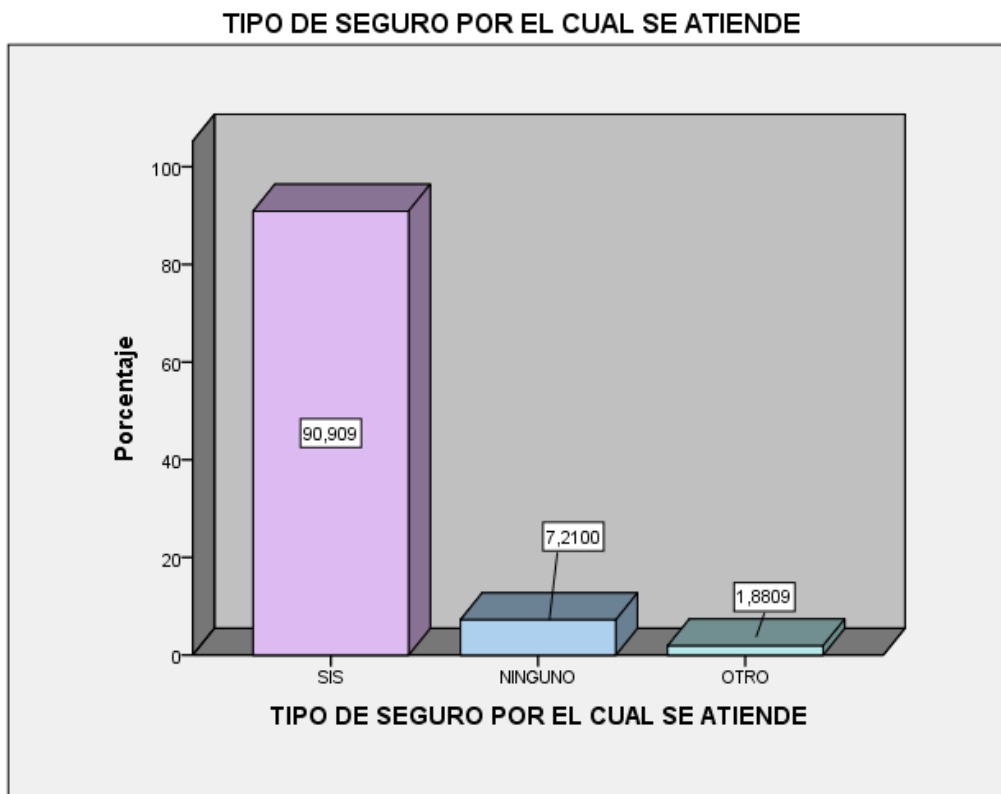


**Figura 2. Distribución de pacientes del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según el nivel de estudio.**

### **Interpretación**

En la figura 2, presentamos la Distribución de los encuestados en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según el nivel de estudio, donde se observa que el 42%(134) tienen estudios secundarios, mientras que el 1.6%(5) son analfabetos, el 3.1%(10) tienen estudios superiores universitarios.

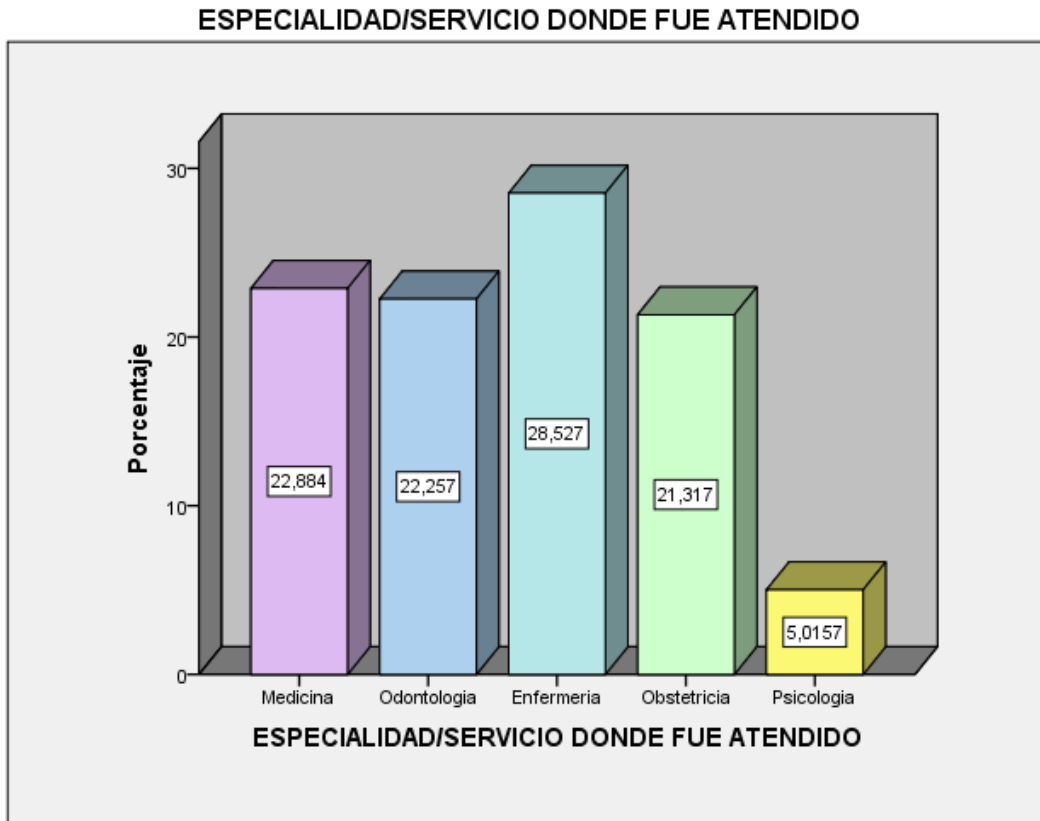




**Figura 3. Distribución del usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según el tipo de seguro por el cual se atiende.**

### **Interpretación**

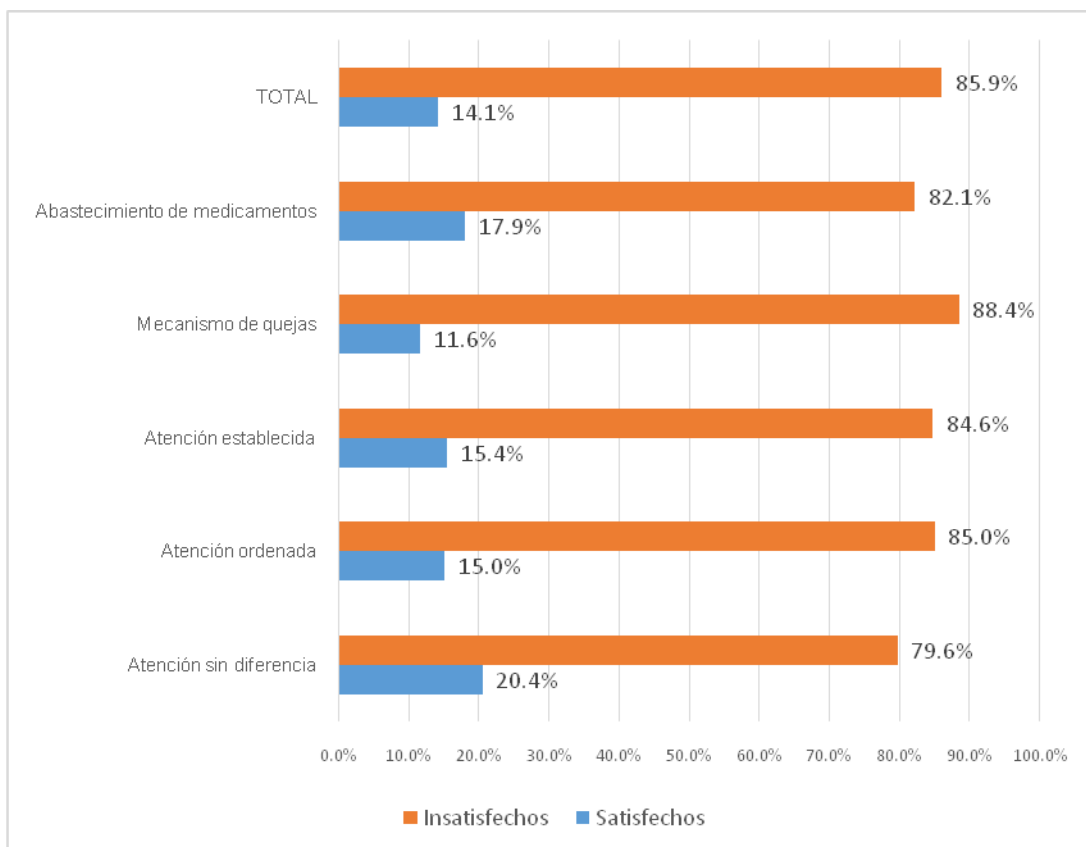
En la figura 3, presentamos la Distribución del encuestado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según el seguro que se atiende, donde se observa que el 90.9%(290) usuarios tienen SIS, mientras que el 7.2%(23) no tienen ningún tipo de seguro.



**Figura 4. Distribución del usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según la especialidad donde fue atendido.**

### **Interpretación**

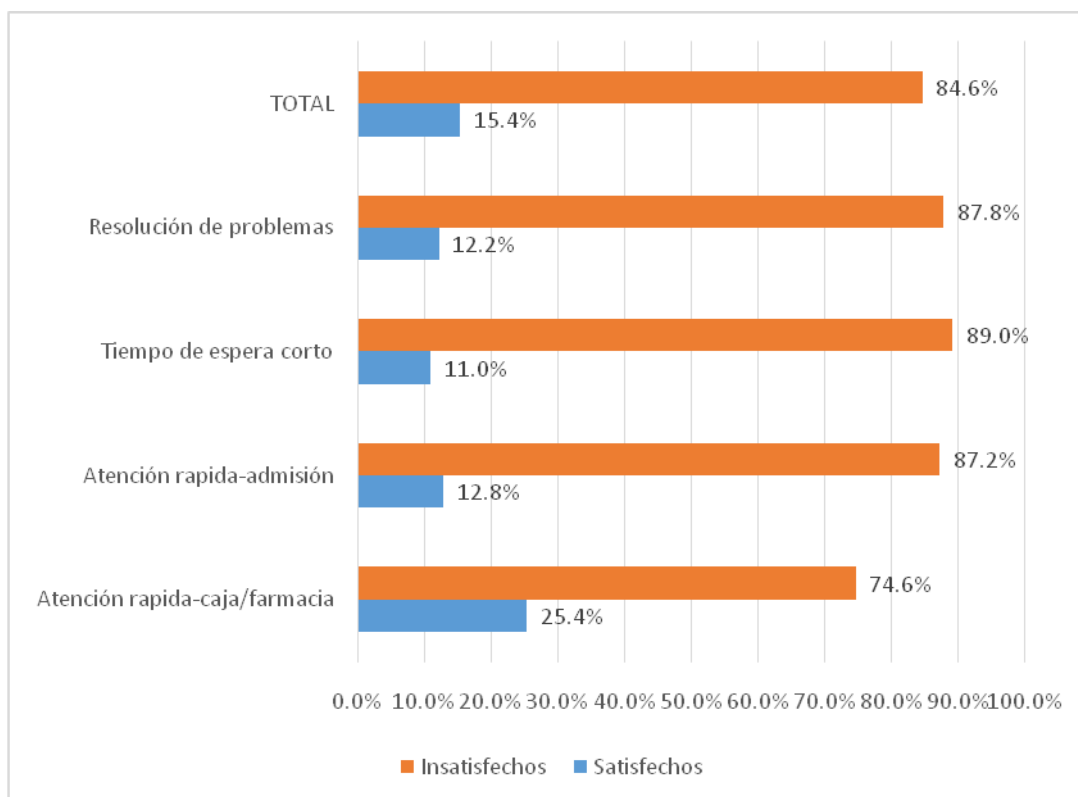
En la figura 4, presentamos la Distribución del encuestado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna según la especialidad donde fue atendido, donde se observa que el 28.5%(91) se atendieron en el servicio de enfermería, mientras que el 5%(16) se atendió en el servicio de psicología.



***Figura 5. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Fiabilidad.***

### **Interpretación**

En la figura 05, presentamos Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad de acuerdo a cómo lo percibió la población atendida en el Centro de Salud .Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Fiabilidad, donde se observa que el 83.95% de los usuarios externos están insatisfechos, mientras que el 16.1% se encuentran satisfechos.

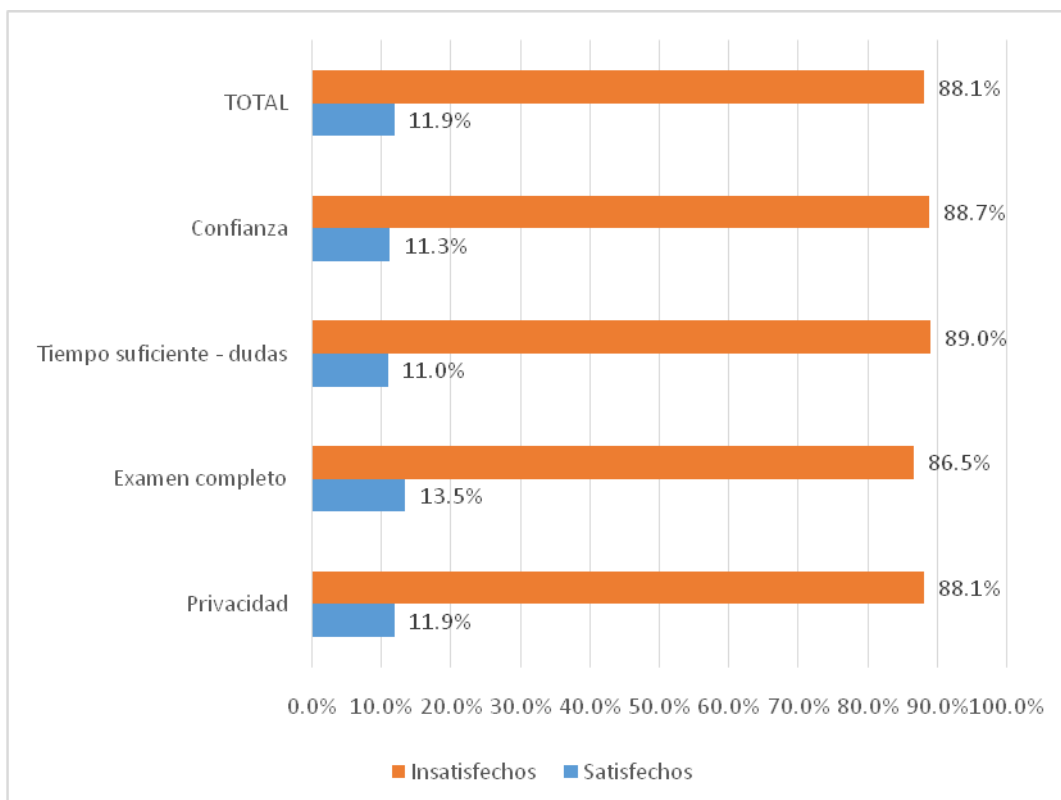


**Figura 6. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Capacidad de Respuesta**

Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

En la figura 6, presentamos Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad de la atención por la percepción del paciente que fuera encuestado en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Capacidad de respuesta, donde se observa el 84.64% de los pacientes atendidos están con un nivel de insatisfacción, en tanto que el 15.4% se encuentran satisfechos.

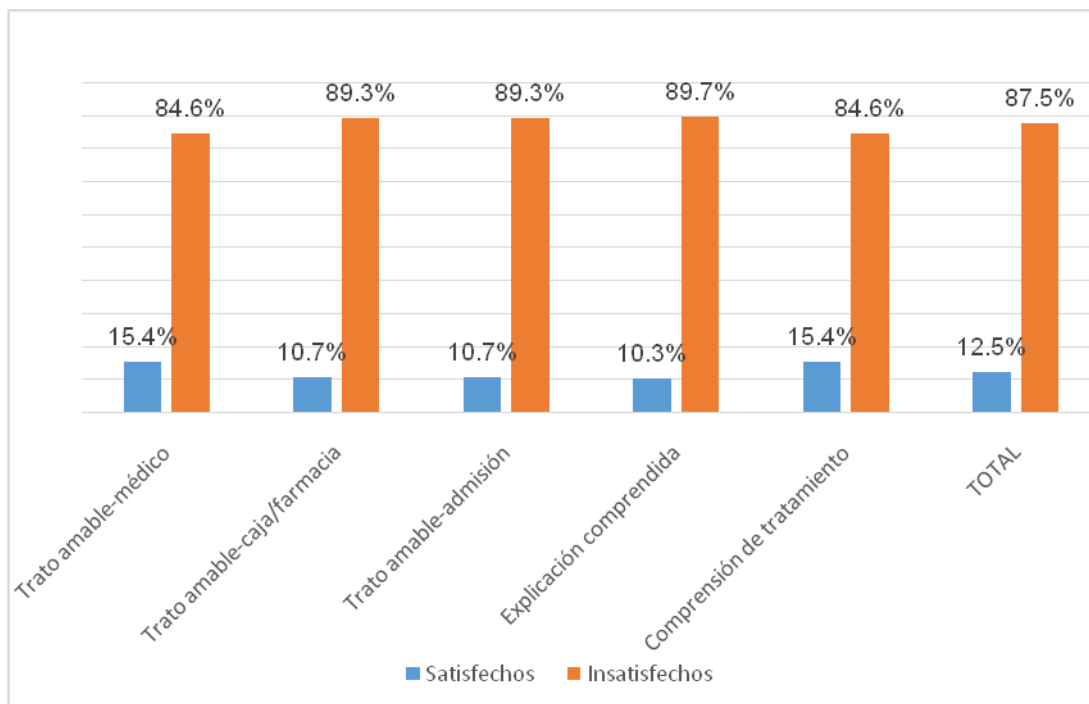


**Figura 7. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad de la atención recibida según percepción del paciente que acudió al C.S. Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Seguridad**

Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

En la figura 8, presentamos Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad de la atención brindada al usuario externo en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Seguridad, donde se observa que el 88.09% de los usuarios externos están insatisfechos, mientras que el 11.9% se encuentran satisfechos.

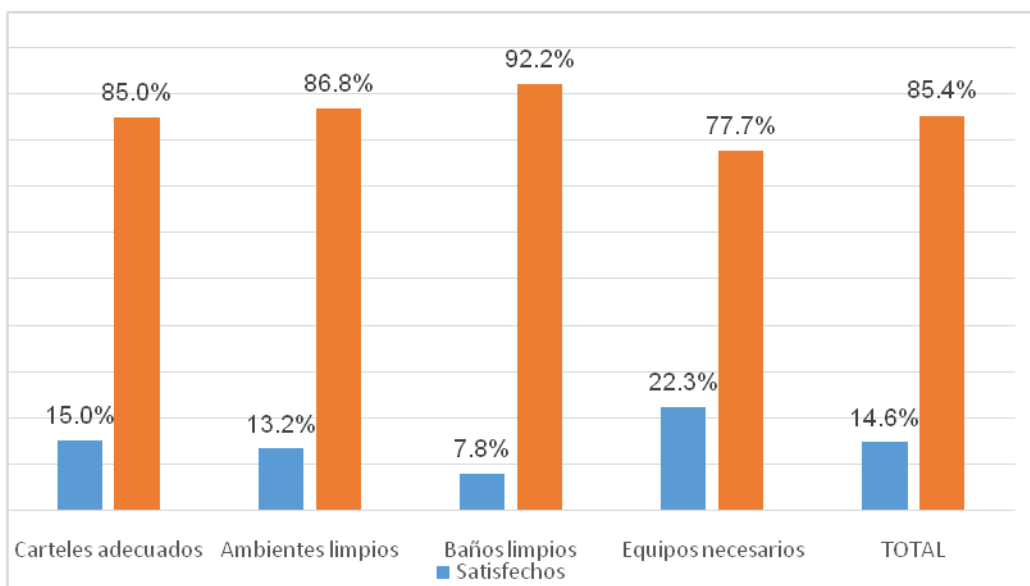


**Figura 8. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Empatía**

Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

En la figura 8, presentamos Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Empatía, donde se observa que el 87.52% de los usuarios externos están insatisfechos, mientras que el 12.5% se encuentran satisfechos.

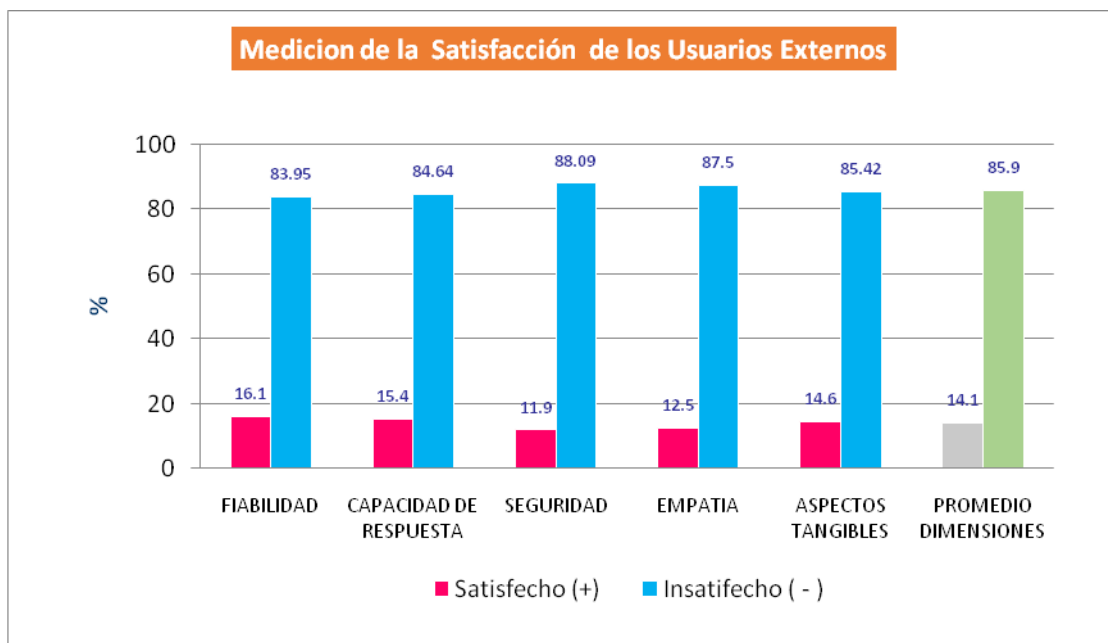


**Figura 9. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Aspectos Tangibles**

Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

En la figura 9, presentamos Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna: Dimensión: Aspectos Tangibles, donde se observa que el 85.42% de los usuarios externos están insatisfechos, mientras que el 14.6% se encuentran satisfechos.



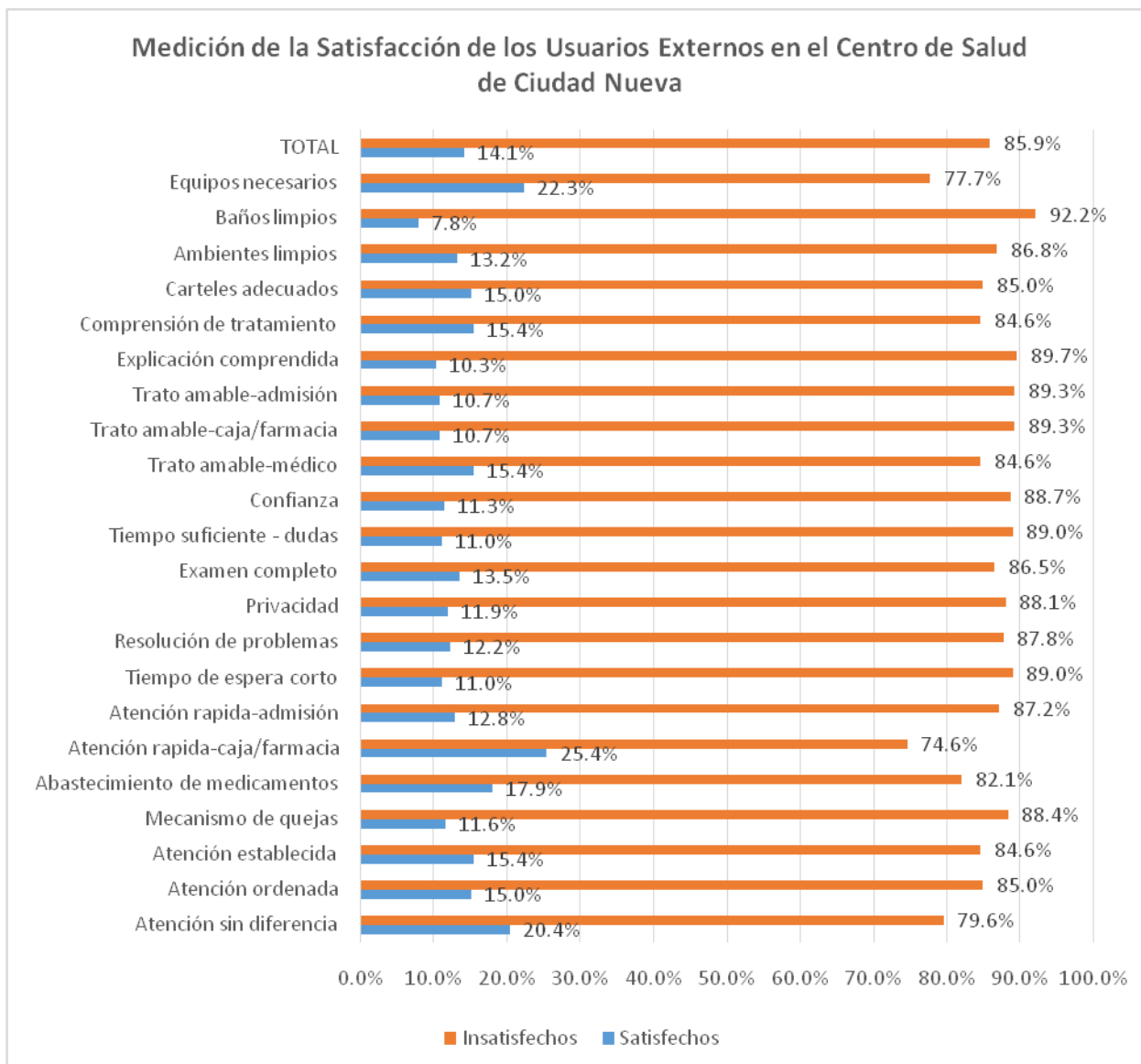
**Figura 10. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna.**

*Fuente: Encuesta aplicada*

### **Interpretación**

En la figura 10, presentamos el promedio del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, donde se observa que el 85.9% de los usuarios externos están insatisfechos, mientras que el 14.1% se encuentran satisfechos.





**Figura 11. Distribución del índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por los pacientes según ítems aplicados a los encuestados en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna.**

Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

En la figura 11, presentamos el promedio total de las preguntas realizadas a los usuarios externos, donde se observa que el los puntajes más altos e insatisfechos son los siguientes. P8 tiempo de espera en la atención, P12 tiempo suficiente en la atención y si se resolvió preguntas y dudas sobre el tratamiento o enfermedad,

P15 el trato del personal de caja/farmacia fue amable y respetuoso y si además hubo paciencia en la atención, P16 del mismo modo el trato del resto del personal sanitario, P 17 si la explicación brindada fue suficiente el proceso de atención y la pregunta más insatisfecha que se encontró en el Establecimiento de Salud es P21 si los servicios higiénicos que son para uso exclusivo de los pacientes se muestran ordenados y limpios.

## Verificación de la hipótesis General

### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con el servicio de consultorios externos que ofrece el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios externos se sienten satisfechos con el servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
SATISFACCION	Grupo 1	SATISFECHO	44.95	,000 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	274.05	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

H<sub>1</sub>: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0,000       $\alpha = 5\% = 0,05$

### e) Conclusión

Como se observa en la Figura 10, se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi, menos del 50% del de usuarios se sienten satisfechos con el servicio de consultorio externo que ofrece el Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## Verificación de la hipótesis Especifica 01

### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad en la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
FIABILIDAD	Grupo 1	SATISFECHO	51.20	,034 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	267.80	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

H<sub>1</sub>: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0.034                       $\alpha = 5\% = 0,05$

### e) Conclusión

Como se observa en la Figura N°05, se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi, menos del 50% del de usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad como indicador de la calidad del servicio de consultorio externo que ofrece el Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## Verificación de la hipótesis Especifica 02

### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
CAPACIDAD DE RESPUESTO	Grupo 1	SATISFECHO	49.00	,0104 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	270.00	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

Hi: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0,104     $\alpha = 5\% = 0,05$

### e) Conclusión

Como se observa en la figura N°06, Se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi, menos del 50% del de usuarios se sienten satisfechos con la capacidad de respuesta como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### Verificación de la hipótesis Especifica 03

#### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos con la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

#### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

#### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
SEGURIDAD	Grupo 1	SATISFECHO	38.00	,000 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	281.00	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

#### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

H<sub>1</sub>: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0,000       $\alpha = 5\% = 0,05$

#### e) Conclusión

Como se observa en la Figura N°07, Se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi, Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## Verificación de la hipótesis Especifica 04

### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
EMPATIA	Grupo 1	SATISFECHO	39.80	,000 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	279.20	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

H<sub>1</sub>: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0,000                       $\alpha = 5\% = 0,05$

### e) Conclusión

Como se observa en la Figura N°08, Se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi, Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## Verificación de la hipótesis Especifica 05

### a) Planteamiento de la Hipótesis

**Hi:** Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

**Ho:** Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### b) Nivel de Significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza Ho

### c) Estadístico de Prueba

Prueba binomial				
		Categoría	N	Sig. exacta (unilateral)
ASPECTOS TANGIBLES	Grupo 1	SATISFECHO	46.50	,000 <sup>a</sup>
	Grupo 2	INSATISFECHO	272.50	
	Total		319	

a. La hipótesis alternativa establece que la proporción de casos del primer grupo sea  $< ,95$ .

### d) Regla de Decisión

Ho: ( $P \geq 0.05$ ) = No se rechaza la Ho

H<sub>1</sub>: ( $p < 0.05$ ) = Se rechaza la Hipótesis Nula

P= 0,000       $\alpha = 5\% = 0,05$

### e) Conclusión

Como se observa en la Figura N°09, Se concluye que se rechaza la Ho y se acepta la Hi ,Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.



#### IV. DISCUSIÓN

En base a lo expuesto en el párrafo anterior es que este estudio se fijó en determinar el Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018.

En la **Figura N° 05** se muestra de acuerdo a los objetivos planteados, se realizó la aplicación del instrumento previamente validado, obteniendo como resultados que el 83.95% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 16.1% se encuentran satisfechos en la dimensión de fiabilidad, al respecto tiene concordancia con la investigación de Laurenza, M (2013), aplicó una encuesta en su estudio de investigación los pacientes dan su insatisfacción sobre la atención brindada ambulatoriamente.

Esto a su vez discrepa de la investigación de Font, D (2014), en donde la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena o adecuada

En la **Figura N° 06**, de acuerdo a nuestros propósitos, se realizó la aplicación del instrumento previamente validado, obteniendo como resultados que el 84,64% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 15.4% se encuentran satisfechos en la dimensión de capacidad de respuesta, al respecto ello tiene congruencia con el estudio de investigación de Molina, L., y Rivera, R (2011), en su investigación en Tabasco - México”, en donde La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, porque la satisfacción percibida fue inadecuada, también tiene relación con el estudio de García, D. (2013). En su estudio, en la dimensión de Capacidad de Respuesta el 60.5%, esto se asemeja mucho a nuestra investigación

En la **Figura N° 07**, de acuerdo a los objetivos propuestos para el presente trabajo, se realizó la aplicación del instrumento previamente validado, obteniendo como resultados que el 88.09% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 11.9% se encuentran satisfechos en la dimensión de seguridad, la presenta discrepa con el estudio de León, Y. (2013). En su

estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012” en donde los pacientes del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención brindada, sin embargo se debe trabajar con mayor énfasis la dimensión entorno y de esta manera mejorar y reducir el tiempo de espera para recibir la atención de calidad y calidez.

En la **Figura N° 08 y 09**, de acuerdo a los objetivos propuestos para el presente trabajo, se realizó la aplicación del instrumento previamente validado, obteniendo como resultados que el 87.52% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 12.5% se encuentran satisfechos en la dimensión de empatía y 87.52% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 12.5% se encuentran satisfechos en la dimensión aspectos tangibles, esto tiene gran relación con el estudio de Anahua, (2015) en su estudio “nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015, Según el análisis SERVQUAL, el 97% de los usuarios en la dimensión fiabilidad, en la escala de Capacidad de respuesta 95%, en la escala de Seguridad 97.5%, en la escala de Empatía 97.5%, en la escala de Tangibles el 99%, de los usuarios manifiestan un nivel de insatisfacción.

A la comprensión se puede determinar que los servicios que brinda el Centro de Salud falta por mejorar, se puede contrastar con FEIGENBAUM define la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. (SUMMERS D., 2006), teniendo en cuenta este concepto el producto o servicio que se brinda no satisface las necesidades que necesitan los usuarios externos del establecimiento.

El objetivo del presente trabajo de investigación es encontrar los problemas en base a las expectativas que tiene el usuario externo, esto tiene concordancia con (ZEITHAML et al. 1992), Los clientes comparan las percepciones con las expectativas cuando juzgan la calidad del servicio.

Ello nos ayudará a visualizarnos en el futuro para poder satisfacer las necesidades de los usuarios, en base a planes de mejora continua.

En la **Figura N° 10**, de acuerdo al objetivo general propuesto para el presente trabajo, se realizó la aplicación del instrumento previamente validado, obteniendo como resultados que el 85.9% de los usuarios se encuentran insatisfechos, frente a un 14.1% se encuentran satisfechos en total, tiene relación con el estudio de Anahua, (2015) en su estudio “nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, en donde concluye que: El nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99.5%.

En un marco general se puede mencionar que la importancia y relevancia social al identificar la relación que pueda existir entre la satisfacción del usuario y la calidad mostrada por el personal de salud deriva en la identificación de los puntos en que el establecimiento muestra debilidad y que se debe mejorar y eso se puede evidenciar por el total de reclamos que puedan existir y de cómo esos reclamos se viene incrementando en un periodo de tiempo en el establecimiento por ello se determinó con las encuestas aplicadas los puntos álgidos en la atención a los pacientes, que a través de un Plan de Mejora se podrá ir mejorando para brindar un adecuado servicio de salud.

## V. CONCLUSIONES

### **Primero:**

El 14.1% de los usuarios externos del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, perciben satisfacción frente a la calidad.

### **Segundo:**

El 16.05% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en el establecimiento de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, en la dimensión de Fiabilidad.

### **Tercero:**

El 15.36% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, en la dimensión de capacidad de respuesta.

### **Cuarto:**

El 11.91% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, en la dimensión de seguridad.

### **Quinto:**

El 12.48% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, en la dimensión de empatía.

### **Sexto:**

El 14.58% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, en la dimensión de aspectos tangibles.

## VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio son las siguientes:

### **Primero:**

Se recomienda a la Gerencia del establecimiento de salud realizar estudios más constantes de medición de la calidad en los establecimientos de salud cada 6 meses o anualmente, ya que los resultados nos permitirán ir mejorando para prestar una adecuada calidad de atención.

### **Segundo:**

Se recomienda a la Gerencia del establecimiento de Salud motivar a los trabajadores de la Salud a participar en taller de capacitación en técnicas de comunicación y habilidades sociales para disminuir los resultados en la dimensión de seguridad

### **Tercero:**

Se recomienda a la Gerencia del establecimiento de Salud y equipo de Calidad y comité de Gestión coordinar con el servicio de admisión para Reorganizar procesos Entrega de tickets, horarios e Implementar el servicio de admisión con más personal para así disminuir los indicadores altos en la dimensión de capacidad y respuesta.

### **Cuarto:**

Se recomienda a la Gerencia del establecimiento de Salud introducir nuevas metodologías que despierten el interés del personal de salud y faciliten su trabajo a través del uso de los programas informáticos para el registro de la información y la introducción de nuevas metodologías de trabajo a fin de satisfacer las expectativas del usuario externo.

### **Quinto:**

Implementar y crear en el establecimiento de Salud las condiciones para mejorar el trato, a través de la capacitación en los tópicos siguientes: Capacitación al personal de salud sobre interculturalidad, trato humanizado, etc.

### **Sexto:**

Socializar en el establecimiento de Salud lo investigado y presentarlo a una instancia superior para que observe analice y determine las acciones a realizar

después de la investigación, para emularlo en los demás establecimientos de salud.

**Séptimo:**

Implementar en el establecimiento de Salud estrategias de mejora continua en los servicios del Centro de Salud de Ciudad nueva a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio de salud.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia 2001, 22ª ed. Madrid: Editorial Espasa;2001 calidad; p 229.
2. Dueñas O. Calidad en salud. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. [en línea] 2005 marzo;(30) [fecha de acceso 10 mayo del 2006] <http://www.gerenciasalud.com/art260.htm>.
3. Ruelas E. Salud pública de México: calidad, productividad y costos.1993; 35(3).
4. Consulting M. Medición de Calidad de Servicio ¿Qué es el servqual? Mayo del 2006]; <http://www.michelsenconsulting.com/web/servqual/servqual.htm>
5. Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.
6. Feingambaun, Armand. Control toatl de la Calidad. Editorial: Continental Mexico 1986 Pag. 35,37
7. Donabedian, A. Salud Pública. La evaluación internacional de la evaluación y garantía de calidad Mexico, 1989.
8. Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.
9. Feingambaun, Armand. Control toatl de la Calidad. Editorial: Continental Mexico 1986 Pag. 35,3
10. Donabedian, A. Salud Pública. La evaluación internacional de la evaluación y garantía de calidad México, 1989.

11. Diógenes MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2003.
12. Vilcarrromero S. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente. [Tesis de Bachiller]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.
13. Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
14. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G, Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectiva de los usuarios. Salud Publica Mex 1998;40:3-12.
15. ALVA, Javier; VARGAS, Lita. Iniciativas para desarrollar servicios de calidad en la atención de salud de las jóvenes. Flora Tristán, Centro de la Mujer Peruana, UNFPA, Lima, 2002, pág 25.
16. ANDERSON, Jeannine. Calidad de atención desde las perspectivas de las mujeres rurales y de los proveedores de salud. Movimiento Manuela Ramos, Lima, 2001, pág. 18.
17. FEIGENBAUM, Armand V. Control total de la calidad. Editorial CECSA, tercera edición, México D.F., 1995.
18. BERWICK D., M. Manual de Gerencia de Calidad. Tomo II. Implantación de Programas de Garantía de Calidad a través de la Acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe. Washington DC., Serie Paltex, 1992, págs.30–45.
19. CASTILLO ALEGRÍA, Mariciela; YANYACHI PAJUELO, Isabel. Evaluación de la calidad higiénica sanitaria en fórmulas de nutrición enteral usadas en los hospitales de la ciudad de Lima, 2002. Tesis UNMSM, pág. 5.
20. CISA, H. Acreditación de hospitales. Evaluación de la calidad de los servicios hospitalarios. Serie Paltex, México D.F., 1992, págs. 15 – 40.
21. GARCÍA CABRERA, Hernán. Enfoque global de la calidad de los servicios de Salud. UPCH: Módulo I, Lima, 1983, págs. 23 – 28.

22. JURAN, J. y FRANK, M. Análisis y planeación de la calidad. 3ra. Edición, México D.F., Mc. Graw Hill, 1996, págs. 3- 7.
23. LINARES DÁVALOS, Rey, et al. Percepción de la calidad del control prenatal en la gestante atendida en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, febrero a marzo 2006. Tacna, 2006.
24. LINARES DÁVALOS, Rey, et al. Calidad de atención de servicios de salud en usuarios externos del P.S. Vista Alegre, agosto del 2005. Tacna, 2005.
25. MIRANDA BENAVENTE, Jaime, et al. Calidad de atención del parto vaginal en gestantes del distrito Gregorio Albarracín atendidas en los Servicios Públicos de Salud, Tacna, 2006.
26. MORALES QUISPE, Jorge. Estándares mínimos de calidad en el transporte neonatal en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. Tesis UNMSM, Lima, 2001, pág. 22.
27. MUÑOS SALINAS, Alexis. Evaluación de la calidad de atención expresada por el paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Tesis UNSA; Arequipa, 1997, págs. 8 – 10.
28. MURILLO ZEGARRA, Loreta. Nivel socioeconómico y su relación con la calidad de la atención recibida por el usuario en los diferentes consultorios externos del CUSPPD. Tesis UNSA, Arequipa, 1998, págs. 35-36.
29. NEISSER, Ulric. Psicología cognoscitiva. Editorial Trillas, México D.F., 1999, pág. 14
30. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Bosquejo para el establecimiento de un Programa para Mejorar el Desempeño Institucional. Manual de Gerencia de Calidad. Fundación Kellogg. Paltex, México D.F., 1996, págs. 50 – 52.
31. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, Evaluación de la calidad y Gestión del Cambio. Guanajuato, Serie Paltex, 1995, págs. 10-11.
32. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD,. Manual de Gerencia de la Calidad. Programación de procesos para el monitoreo de la calidad. Tomo II. Washington DC., 1996, págs. 5 – 6.



33. ORTEJO B., María, La auditoría médico-clínica I. Calidad en los servicios sanitarios. Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, Barcelona, 1996, págs. 7-9.
34. PAGANINI, JM. Manual de acreditación de hospitales. Serie Paltex, Washington DC., 1999, pág. 12.
35. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. y BERRY L. Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criterion. Journal of Retailing. Volumen 70. Número 3, New York, 1994, págs. 201-230.
36. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. y BERRY L. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing. Volumen 67, nro. 4, New York, 1991, págs. 420-450.
37. PARASURAMAN, A. y BERRY L. Listening to the Customer, the Concept of a Service- Quality Information System. Journal of Retailing. Volumen 38, nro. 3, New York, 1997, págs 65-76.
38. POPULATION REPORT. Serie J, N° 47. El control de la calidad. Baltimore, 2000, pág. 1.
39. RAMÍREZ-SÁNCHEZ, Teresita de J.; NÁJERA-AGUILAR, Patricia y NIGENDA LÓPEZ, Gustavo. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública en México. Vol.40, México D.F., 1998, págs. 3-12.
40. ROSAS R., Andrés. Calidad de la atención expresada por el usuario en los servicios de hospitalización. Tesis UNSA, Arequipa, 2000, pág. 19.
41. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA. Instrumentos gerenciales para el Programa de Mejoramiento Continuo de la calidad. Programa de Educación Permanente. Lima, 2001, págs. 7 - 8.
42. VARGAS ZEBALLOS, Jaime, et al Nivel de satisfacción de la calidad del control prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud San Francisco, distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, julio a septiembre del 2005. Tesis, Tacna, 2005, págs.27-24.
43. ZEGARRA, R. Calidad de atención en el control prenatal percibida por usuarios de la Consulta Externa Gineco - Obstetricia del CUSPPD. Tesis UNSA, Arequipa, 2000, págs. 15 - 16.

44. ANDÍA R., C.; PINEDA A., A. et al. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002. [en línea] [http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Resultados\\_Búsqueda.asp?q=expectativa%20y%20percepción%20BibVirtual/monografias&domains=sisbib.unmsm.edu.pe&sitesearch=sisbib.unmsn.edu,pe](http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Resultados_Búsqueda.asp?q=expectativa%20y%20percepción%20BibVirtual/monografias&domains=sisbib.unmsm.edu.pe&sitesearch=sisbib.unmsn.edu,pe)

## **Anexos**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna

**AUTOR:** Libertad Betty Aragón Barrios

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>General:</b> ¿Qué nivel de satisfacción percibe el usuario externo frente a la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la fiabilidad, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a</p>	<p><b>General:</b> Identificar el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la fiabilidad, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la seguridad que brinda</p>	<p><b>Hi:</b> Más o igual que el 50% de usuarios externos se sienten satisfechos con el servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Ho:</b> Menos del 50% de usuarios se sienten satisfechos con el servicio de consultorios externos que ofrece el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>HE1:</b> Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad en la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>HE2:</b> Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos con la capacidad de respuesta, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>HE3:</b> Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos con la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Satisfacción frente a la calidad del servicio</p> <p>Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (MINSU, 2011)</p>	<p>el índice de satisfacción se mide a través de un cuestionario cerrado de 22 ítems para las expectativas y percepciones, a fin de saber si el usuario está satisfecho, según metodología SERVQUAL.</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada <b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa <b>Por el Tipo:</b> No experimental <b>Por su carácter:</b> Descriptiva <b>Por el alcance:</b> transversal</p>

<p>la seguridad que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p> <p>PE5: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018?</p>	<p>el personal de salud, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p>OE4: Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p>OE5: Determinar el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018</p>	<p>el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p>HE4: Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a la empatía que brinda el personal de salud, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p>HE5: Más o igual que el 50% de usuarios se sienten satisfechos frente a los aspectos tangibles, como indicador de la calidad en el servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p>			
--	---	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna

AUTOR: Libertad Betty Aragón Barrios

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMOS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Satisfacción frente a la calidad del servicio percibido	Expectativa	✓ fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes</li> <li>✓ Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico</li> </ul>	Ordinal	Usuario externo	Escala de Likert.
		✓ capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida</li> <li>✓ Que la atención en el área de admisión sea rápida</li> <li>✓ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto</li> <li>✓ Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios</li> </ul>			
		✓ seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza</li> </ul>			
		✓ empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</li> </ul>			
		✓ Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>✓ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes</li> <li>✓ Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes</li> <li>✓ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> </ul>			
	Percepción	✓ fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada</li> <li>✓ Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida</li> <li>✓ Que la atención en el área de admisión sea rápida</li> <li>✓ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto</li> <li>✓ Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud</li> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención</li> <li>✓ Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aspectos Tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>✓ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes</li> <li>✓ Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes</li> <li>✓ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> </ul>			

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio:	<input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su <u>opinión</u> sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, <u>sírvase</u> contestar todas las preguntas.			
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value=" 1"/>
		Acompañante	<input type="text" value=" 2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value=" 1"/>
		Femenino	<input type="text" value=" 2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		Ninguno	2
		Otro	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio /área donde fue <u>atendido</u> :		_____	
8. Personal que realizó la atención:			
Médico	( )	Psicólogo	( )
Obstetra	( )	Odontólogo	( )
Enfermera	( )	Otros:	_____

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



**PERCEPCIONES**

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



## GUÍA PARA EL ENCUESTADOR METODOLOGÍA SERVQUAL MODIFICADA

### REQUERIMIENTOS:

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
- Lapiceros.
- Fotocheck o credencial, que consigne el nombre del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modificada.

### CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Ponga especial atención al momento de iniciar su contacto con la persona a ser entrevistada (usuario externo o acompañante). Deberá esmerarse en generar una relación amable, pues de ello depende el éxito de la encuesta.

### TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:

Pregunte claramente y permita que el usuario decida su respuesta, recuerde que lo que está midiendo es la expectativa y percepción que el usuario tiene sobre el servicio y no lo que usted piensa. No trate de influir en las respuestas.

### IDENTIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS:

Los encuestados serán seleccionados al finalizar la atención (áreas finales: farmacia, caja, laboratorio, puerta de salida u otra), de acuerdo al flujo de usuarios.

### A QUIENES ENCUESTAR:

A aquellos usuarios o sus familiares que buscan atención en el establecimiento de salud o en el servicio médico de apoyo, considerando los criterios de Inclusión, Exclusión y Eliminación:

#### Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad, al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

#### Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

#### Criterios de eliminación:

- Rechazar las encuestas incompletas (no han culminado su aplicación).

El encuestador tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la encuesta:

1. Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
  2. Explicar el objetivo de la encuesta.
  3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
  4. Enfatice que la entrevista es anónima.
  5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:
    - En primer lugar, califique las Expectativas, que refiere a **LA IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
-

- En primer lugar, califique las **Expectativas**, que refiere a **LA IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
  - En segundo lugar, califique las **Percepciones** que refiere a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio.
  - Para ello el usuario debe dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.
1. Explicar que para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
  2. Es importante que el entrevistador recuerde frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de Expectativas como de Percepciones se califique en la escala numérica entre 1 al 7 y la posibilidad de marcar cualquier número entre el 1 al 7.
  3. Consignar la fecha/hora de inicio/hora final y continuar preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (servicio: consulta externa, emergencia u hospitalización).
  4. En los casos que el usuario externo no responda la pregunta se recomienda considerar "No Aplica" (NA, serán incorporados en la herramienta informática en numero 99).

#### **FIN DE LA ENCUESTA:**

Agradezca al encuestado, exprese el valor de la información que ha brindado para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud y la confidencialidad de la información.