



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo,
Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos,
junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

AUTOR:

Br. CAMA VALENCIA, Damixa Heydi.

ASESOR:

Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Ángel.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

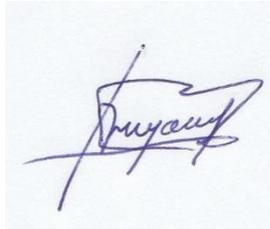
Calidad de las Prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud.

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Ana y Nemesio por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por su apoyo incondicional y por sobre todo su amor.

A mi hija que es el motor más fiel y confiable que pude encontrar en toda mi vida, no habrá nada más en el mundo que me produzca la motivación, la pasión y la energía para trabajar por algo, tú mi pequeña Annie Daleya.

*A mi esposo Gino porque a tu lado pude descubrir que los problemas **no son realmente motivos para fracasar o detenerse en la vida**; los problemas son simplemente oportunidades que nos da la vida para poder descubrir en nosotros mismos habilidades que no conocías que eras capaz de desarrollar, por tu paciencia, comprensión y por el amor infinito a tus dos grandes tesoros Annie y Mixa.*

A mi familia porque durante el desarrollo de esta tesis se presentaron diversidad de situaciones que pudieron ser fácilmente causantes del fracaso de esta, pero esto no sucedió, y fue gracias al apoyo presentado por diversas personas, en especial a mi familia, porque en todo momento estuvo atenta a todas mis necesidades y requerimientos para el desarrollo con excelencia de esta tesis.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Ica, por impartir sus enseñanzas y experiencias a nivel profesional, enriqueciendo nuestra formación actual y futura.

A la coordinación de la Escuela de posgrado, en la persona de la Mg. Marlene Rosario Hernández Soto, por la buena labor realizada en cada uno de los estudiantes, brindando orientación constante.

Al Mg. Miguel Ángel Hernández López, por su acertada orientación metodológica en el desarrollo de la presente tesis.

Todo el esfuerzo, de los antes mencionados, es digno de reconocer ya que todo lo aprendido de ellos me acompañarán en todo el camino profesional que aún me queda por recorrer.

A la Universidad Cesar Vallejo, y su fundador el Dr. César Acuña por creer en los profesionales Iqueños, brindando la oportunidad de lograr este objetivo.

Al Centro de Salud Los Molinos – Ica y a todo su personal que con su apoyo, hicieron más fácil la realización de este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Damixa Cama Valencia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. 46614256; con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018.”

Declaro bajo juramento que:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier acción falseada, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo supuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



FIRMA

Damixa Cama Valencia
D.N.I. N° 46614256

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018”**; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

INDICE

Página del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaratoria de Autenticidad	
Presentación	
Índice de Contenido	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	
1.2. Trabajos previos.....	
1.2.1. A nivel Internacional.....	
1.2.2. A nivel Nacional	
1.2.3. A nivel Local.....	
1.3. Teorías relacionadas al tema	
1.4. Formulación del Problema.....	
1.4.1. Problema General.....	
1.4.2. Problemas Específicos.....	
1.5. Justificación del Estudio	
1.5.1. Conveniencia	
1.5.2. Relevancia Social	
1.5.3. Implicancias Prácticas	
1.5.4. Valor Teórico	
1.5.5. Unidad Metodológica.....	
1.6. Hipótesis.....	
1.6.1. Hipótesis General.....	

1.6.2. Hipótesis Específicas	
1.7. Objetivos de la Investigación.....	
1.7.1 Objetivo General	
1.7.2. Objetivos Específicos.....	

II. METODO

2.1. Diseño de la Investigación.....	
2.2. Operacionalización de las variables	
2.3. Población y Muestra.	
2.3.1 Población	
2.3.2. Muestra	
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	
2.4.1 Técnica	
2.4.2 Instrumento	
2.5. Métodos de análisis de datos	
2.6. Consideraciones éticas	

III. RESULTADOS

1. Estadística descriptiva.....	
2. Contrastación y convalidación de Hipótesis	

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....

ANEXOS

Matriz de consistencia.....	
Instrumento	
Base de datos	

Documentos Administrativos.....
Fotografías.....

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 02: Frecuencia de la Calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018. según dimensiones.....

Tabla 03: Frecuencia de la Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 04: Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018. según dimensiones.....

Tabla 05: Determinación de la correlación de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 06: Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 07: Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro

de salud Los Molinos, junio
2018.....

Tabla 08 Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 09: Determinación de la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 10: Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 11: Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Tabla 12: Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Figura 02: Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018 según sus dimensiones.....

Figura 03: Frecuencia Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Figura 04: Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio según sus dimensiones.....

Figura 05: Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

Figura 06: Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Los Molinos, junio 2018.....

RESUMEN

La presente Investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018. **Material y Métodos:** Estudio no experimental, descriptivo correlacional, con muestra poblacional de 82 personas. Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología. **Resultados,** Se encontró que el 26% de los usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción y 74% perciben un alto nivel de satisfacción. Respecto a la calidad de atención el 24% de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos. Existe relación directa entre la variables de estudio: Satisfacción del usuario y la calidad de atención de $r = 0,648$; que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención.

Conclusión: se concluye que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018

PALABRAS CLAVE: calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de odontología, dimensiones.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user, dental service, Centre of health Los Molinos, June 2018. Material and methods: not experimental, descriptive correlational study, population sample of 82 people. The survey was applied as a technique and as instruments the questionnaire to determine the quality of care and satisfaction of the user in the service of dentistry. Results, found that 26% of users perceive a low level of satisfaction and 74% perceive a high level of satisfaction. With respect to the quality of care 24% of users are dissatisfied and 76% are satisfied. There is a direct relationship between the variables of study: satisfaction of the user and the quality of care of $r = 0,648$; showing a high level of user satisfaction corresponds to a satisfactory level of quality of care; an unsatisfied quality of care level corresponds to a low level of user satisfaction.

Conclusion: it is concluded that there is a highly significant relationship between user satisfaction and quality of care in the Los Molinos-Ica Health Center patients. June 2018

Keywords: Quality of care, user satisfaction, dental services, dimensions.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo. ¹

Dentro de los atributos de la calidad citados por el MINSA en el 2003 dentro de un estudio sobre estándares de hospitales, sitúa como uno de esos atributos a la satisfacción del usuario externo. ²

Los Lineamientos de Política Nacional de Salud formulados el 2002 orientaron la Elaboración del Plan Nacional Concertado de Salud aprobado el 2007 y donde se recoge de manera explícita la preocupación por el desarrollo de calidad de la atención de salud a través de su Quinto Lineamiento titulado: “Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad” y se traza como objetivo estratégico “ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios” definiendo además un conjunto de metas al 2011. En esta orientación la presente Política Nacional de Calidad en Salud despliega el Quinto Lineamiento de Política, precisando su contenido, así como las responsabilidades en su implementación. En consecuencia, la Política Nacional de Calidad en Salud, es la parte de la Política Nacional de Salud referida al desarrollo de la calidad de la atención de salud, con alcance nacional y sectorial.

La calidad es un nuevo desafío para los líderes del sector Salud, es decir se requiere de la creación y funcionamiento de un sistema que mejore en forma permanente los servicios de salud, logre la satisfacción plena de los

usuarios, mejore el nivel de competencia profesional del personal de salud y fundamentalmente logre el mejoramiento de la gestión administrativa de dichos servicios.³

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.⁴

En el centro de salud Los Molinos, se ha percibido comentarios de insatisfacción por parte de los usuarios externos (pacientes), estos comentarios en algunos casos han sido recepcionados, por el personal de salud y comentados en las reuniones de trabajo. Ante estos hechos, la investigadora ha considerado conveniente y oportuno, realizar el presente trabajo de investigación.

La presente investigación buscó aportar información, aspectos críticos y definir las bases para garantizar una buena calidad de atención, y mejorando con ello el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a la atención odontológica.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional:

Santana (2014), en su tesis de maestría por la Universidad Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil “Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital”. Tuvo como objetivo, evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos. Estudio transversal, con una muestra de 275

pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados a través de la aplicación simultánea de tres instrumentos. Entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, sólo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación - mientras que el resto fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación. Esto puede estar justificada por la débil correlación que se observó entre estas variables. A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes.⁵

Pedraza (2014), en su tesis doctoral, por la Universidad autónoma de Tamaulipas “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC”. Objetivo identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud, desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. Para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cronbach. Con base en el análisis factorial exploratorio se identificaron cinco factores que determinan la calidad de los servicios sanitarios en el hospital ABC. De acuerdo a la percepción de los usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Se identificó un factor, el de capacidad de respuesta, con la más baja valoración. Al tratarse de un hospital certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño, los hallazgos del presente estudio evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece.⁶

Castillo (2014), en su tesis para obtener el grado de maestro por la Universidad de Cartagena, Colombia “Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena”. Estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo, atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Se halló que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años la mayor proporción pertenecientes al estrato. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería y proceder del área urbana. Se determinó que existe la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de éstas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.⁷

A Nivel Nacional

Cupe (2014), UNMSM facultad de Obstetricia. “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el hospital San Juan de Lurigancho setiembre- diciembre 2014”
objetivo: Identificar la percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho Setiembre - Diciembre 2014. **Material y métodos:** Estudio de tipo transversal, descriptivo, prospectivo y observacional en el que participaron 30 adolescentes entre 15 y 19 años con reincidencia de

embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho de los servicios obstétricos. La información fue recolectada a través de una encuesta estructurada. **Resultados:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” **conclusión:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” (56,67%).⁸

Ninamango (2014). UNMSM facultad de medicina “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” **OBJETIVO:** Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. **DISEÑO DE ESTUDIO:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. **RESULTADOS:** Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). **CONCLUSIONES:** La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.⁹

Podesta (2012), tesis de maestría UNMSM facultad de medicina. “Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte” **OBJETIVO** determinar la Calidad de atención en los pacientes Quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD.

Vitarte. Lima. **POBLACIÓN** 15,954 pacientes quirúrgicos referidos durante los años 2010 y 2011, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 1000 pacientes, el Enfoque fue Cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional, empleando el Método Deductivo, como instrumentos se usó la encuesta SERVQUAL adaptada a Salud, aplicándose la Estadística Descriptiva y el software SPSS versión 19.0. **CONCLUSIÓN** se demostró que se deben establecer criterios consensuados que permitan el diseño de un modelo de Gestión integral de la lista de espera quirúrgica (LEQ), que abarque desde la Indicación quirúrgica hasta la resolución del proceso.¹⁰

TORRES-GONZALES G. et al, (2015) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana” determino el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014 utilizando el diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad - privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la sede San Martín de Porres, se evaluó la dimensión: Información Recibida, donde se obtuvo que el 84% de paciente atendidos estuvieron muy satisfechos, en la sede San Isidro para las dimensiones: Información Recibida, Instalaciones, Equipos y Materiales se encontró 83% de pacientes muy satisfechos, en ambos casos se concluyó que hay un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos.¹¹

A nivel Local

Hernández (2017) en su tesis de maestría UCV “Nivel de satisfacción del paciente según dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología de la Sanidad PNP, Ica 2016”. Estudio de investigación de tipo

no experimental, descriptivo simple, cuantitativo, transversal. Objetivo, determinar el nivel de satisfacción del paciente según dimensiones de calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Sanidad PNP. Ica, diciembre del 2016.

Muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra fue de 75 pacientes, la técnica aplicada fue: La encuesta, como instrumento se usó el cuestionario SERVQUAL modificado validado y estandarizado por MINSA.

Los resultados obtenidos demuestran: 74.4%(55) del total de pacientes se encuentran satisfechos, y el 25.6%(20) insatisfechos con la atención recibida en el Servicio de Odontología de la Sanidad PNP Ica, Según las dimensiones consideradas se observa: La dimensión Fiabilidad 72.8%(55) satisfechos y 27.20%(20) insatisfecho; Capacidad de respuesta 75.3%(56) satisfechos y 24.67%(19) insatisfechos; Seguridad 80.3%(60) satisfechos y 19.67%(15), insatisfechos; Empatía 83.2%(62) satisfechos y 16.87%(13) insatisfechos; Aspectos tangibles 58.3%(44) satisfechos y 41.67% (31) insatisfechos.

Conclusión: Los pacientes del Servicio de Odontología de la Sanidad PNP Ica se encuentran en su mayoría satisfechos con la calidad de atención recibida en dicho establecimiento.¹²

Falconí (2017). Trabajo de investigación para obtener el grado de magíster, UCV “Satisfacción del usuario según percepción de calidad de atención en los servicios de salud en un policlínico privado Ica, mayo 2016”. Investigación no experimental, aplicada, con diseño descriptivo y transversal. La muestra corresponde a la totalidad de la población que asistieron al Policlínico Virgen de las Nieves y fueron atendidos por los profesionales de salud en el mes de Mayo del 2016, que corresponden al total de 151 pacientes. Se utilizó la encuesta SERVQUAL, que explora 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Resultados:** la dimensión seguridad obtuvo un 85% de satisfacción, siendo el puntaje más alto obtenido en el resultado según consolidado de las dimensiones, mientras que la dimensión de capacidad de

respuesta tiene el menor puntaje con 72.5 % de satisfacción. El 80.1% de los usuarios están satisfechos con la atención recibida en dicho policlínico. **Conclusiones:** Cada usuario interpreta y percibe la calidad de atención que recibió de forma distinta, ya está ligada a ciertos factores tales como necesidad de tratamiento, estado físico y psicológico, problemas de comunicación, aspectos sociales, políticos y económicos, entre otros. La dimensión de seguridad fue la que mayor porcentaje de satisfacción en calidad de atención en los servicios de salud obtuvo, lo cual indica que los usuarios del policlínico, buscan a profesionales que generen la confianza necesaria y buena actitud que conlleven a la mejoría física y / o psicológica del usuario.¹³

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

CALIDAD

La definición más integral de calidad y quizás la más simple, fue formulada por W. Edwards Deming, el padre del movimiento de la gestión de calidad total. El resumía la calidad de la siguiente manera: "Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato". Encontramos diversos conceptos acerca de calidad dependiendo del contexto, así tenemos: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios".¹⁴

CALIDAD DE LA ATENCION DE LA SALUD

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local.

Dr. Avedis Donabedian. (1980): "La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la

medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios." ¹⁵

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud. ¹⁶

Según la escala multidimensional SERVQUAL, que es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes:¹⁴

1. Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar” En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

2. Fiabilidad o Confianza:

Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidados. Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”.

3. Responsabilidad o Respuesta rápida:

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner, la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

4. Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

5. Empatía.

“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Modelo según Donabedian.

"El grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades" e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.¹⁵

- **Oportunidad:** Se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población.

- **Seguridad:** Se identifica con las condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.
- **Eficacia:** Se identifica con el uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.
- **Accesibilidad:** Se identifica con las condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- **Integralidad:** Relacionado con acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- **Trabajo en equipo:** Identificado en personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.
- **Respeto al usuario:** Relacionado en considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- **Satisfacción del usuario:** Referido al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.

SATISFACCIÓN

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada,

midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto.¹⁶

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción.^{17,18}

Por el contrario, Westbrook (1981), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso.¹⁹

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.²⁰ Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

RELACION ENTRE CALIDAD Y SATISFACCION

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.²¹

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

DEFINICION DE TERMINOS

CALIDAD

CALIDAD DE SALUD. El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción.²²

ESCALA SERVQUAL, es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.²³

SATISFACCION, resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido.

Valor Percibido

Puede definirse rápidamente el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente ecuación:

$$\textit{Valor Percibido} - \textit{Expectativas} = \textit{Grado de satisfacción}$$

El Valor Percibido es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió.

Los aspectos más relevantes del Valor Percibido son los siguientes:

- Los determina el cliente, no la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el Valor Percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

Las Expectativas, en cambio, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más de estas tres situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos.¹⁵

Escala Lickert

Tiene su origen debido al psicólogo Rensis Lickert. Lickert, distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems, y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores.

Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.²⁴

Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Sería un ejemplo de la escala de Lickert:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.²⁵

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018?

1.5. Justificación del Problema

1.5.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación tiene una justificación teórica, porque existe un respaldo teórico, con muchas fuentes donde recurrir.

1.5.2. Justificación Práctica

Existe una justificación práctica, porque se ha podido llevar a la práctica los instrumentos y poder realizar trabajo de campo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis Alternativa (H_1)

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

1.6.2. Hipótesis Nula (H_0)

No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Los Molinos, junio 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativo.

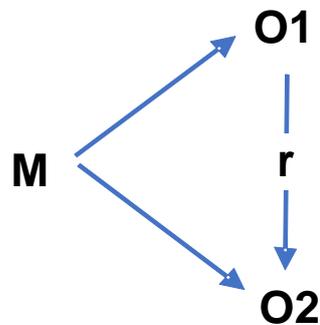
2.1.2. Tipo de Estudio

La investigación es No Experimental, Transversal.

2.1.3. Diseño

El diseño es Descriptivo – Correlacional.

Esquema:



Donde:

M : Muestra.

O1 : Calidad de servicio.

O2 : Satisfacción del usuario externo.

r : Relación de las variables de estudio.

2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de la atención	obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.	La variable fue medida a través de un cuestionario de 22 items (5 para la dimensión factibilidad, 4 capacidad de respuesta, 4 para la dimensión seguridad , 5 para la dimensión empatía, 4 para los elementos tangibles).	Aspectos tangibles Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía	Tecnología de punta Infraestructura adecuada. Expectativa interés en el paciente Comunicación, información oportuna Comportamiento, confianza Atención individualizada, horarios.	Ordinal
Satisfacción del usuario externo	Grado de cumplimiento por parte del establecimiento de salud, respecto a las percepciones del usuario en relación con la atención y servicios que esta le ofrece. ²⁷ Es de fundamental importancia porque proporciona información sobre el éxito del establecimiento en alcanzar los valores y expectativas del usuario. ²⁸	Encuesta validada por la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Abril 2015.	- Trato Personal. - Eficacia. - Accesibilidad y Oportunidad. - Seguridad y Privacidad - Instalaciones, Equipos y Materiales. - Atención General.	Muy satisfecho Satisfecho Poco Satisfecho No satisfecho	Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Los Molinos – Ica.

2.3.2. Muestra

Población atendida en el servicio de Odontología en el mes de junio 2018.

El tamaño de la muestra para este estrato es 82 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud Los Molinos – Ica.

2.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado fue censal, no probabilístico.

2.3.4. Criterios de Inclusión

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años, que fueron atendidos en el servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Molinos.
- Usuarios que otorguen su consentimiento para el estudio.

2.3.5. Criterios de Exclusión

- Usuarios menores de 18 años y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan responder el cuestionario.
- Usuarios que no otorguen su consentimiento para el estudio.

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

2.4.1. Técnica

Para valorar la Satisfacción del usuario externo y la calidad de registro de las historias clínico – odontológicas la técnica utilizada fue: la Encuesta.

2.4.2. Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó un Cuestionario validado por la Universidad Peruana Cayetano Heredia en abril del 2015, el cual nos permitió medir la Satisfacción de Usuario Externo.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

• Satisfacción del Usuario Externo

Instrumento validado por la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2015; cuestionario construido para el recojo de información. Estructurado con 5 dimensiones y con 14 preguntas cerradas, utilizando la escala Lickert para la calificación de cada ítem.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Los datos obtenidos mediante las encuestas fueron llevados a hoja Excel siendo registradas en códigos numéricos, migrando luego al software estadístico IBM SPSS Statistics 22.

La comprobación de la hipótesis, primero se comprobó la normalidad de los datos, mediante la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov, dando como resultado que el conjunto de datos no tiende a una normal, por lo que se aplicó la prueba paramétrica: coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de independencia de criterio Chi cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación del 5%.

2.6. Aspectos Éticos

El presente estudio se realizó dentro de las normas éticas, según las declaraciones internacionales:

Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos – Declaración de Helsinki.

La declaración de Helsinki fue promulgada por la Asociación Médica Mundial como propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables.

Conforme al mandato de la AMM (Asociación Médica Mundial), la declaración está destinada principalmente a los médicos. Insta a otros involucrados en la investigación médica en seres humanos a adoptar estos principios.

- La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos, para proteger su salud y sus derechos individuales.
- En la investigación médica es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte en la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud y nunca en los participantes de la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento.
- Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de las personas que participan en la investigación y la confidencialidad de su información personal.
- La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria.
- En la investigación médica en seres humanos capaces de dar su consentimiento informado, cada participante potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posible conflicto de interés, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos previsibles e incomodidades derivadas del experimento. El participante potencial debe ser informado del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias.
- Después de asegurarse que el individuo ha comprendido la información, el médico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces, preferiblemente por escrito, el consentimiento informado y voluntario de la persona.²⁹

Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Relacionada con la Salud con Seres Humanos.

Elaborada por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS), teniendo como objetivo proporcionar principios éticos universales, con especial atención a la investigación en entorno de escasos recursos.

Los principios éticos establecidos en pautas se aplican en la revisión ética de los protocolos de investigación. Estos principios éticos se consideran universales.

- **Valor Social y Científico, y Respeto de los Derechos.**

La justificación ética para realizar investigaciones relacionadas con la salud en que participen seres humanos radica en su valor social y científico: la perspectiva de generar conocimiento y los medios necesarios para proteger y promover la salud de las personas. Aunque el valor social y científico es la justificación fundamental para realizar una investigación, los investigadores, patrocinadores, comités de ética de la investigación y autoridades de salud tienen la obligación moral de asegurar que toda investigación se realice de tal manera que preserve los derechos humanos y respete, proteja y sea justa con los participantes en el estudio y comunidades donde se realiza la investigación.

- **Distribución Equitativa de Beneficios y Cargas en la Selección de individuos y Grupos de Participantes en una Investigación.**

Los patrocinadores, investigadores, autoridades gubernamentales, comités de ética de la investigación y otras personas interesadas deben asegurarse de que el beneficio y las cargas de la investigación se distribuya equitativamente. Los grupos,

comunidades e individuos invitados a participar en la investigación deben seleccionarse por razones científicas y no porque sean fáciles con que pueden manipularse.

- **Involucramiento de la Comunidad.**

Los investigadores, patrocinadores, autoridades de salud e instituciones pertinentes deberían trabajar juntamente con los posibles participantes y comunidades en un proceso participativo significativo que los incluya de una manera temprana y sostenida en el diseño, desarrollo, ejecución, diseño del proceso de consentimiento informado y monitoreo de la investigación, así como en la diseminación de sus resultados.

- **Personas que tienen Capacidad de dar Consentimiento Informado.**

Los investigadores tienen el deber de dar a los posibles participantes en una investigación la información pertinente y la oportunidad de dar su consentimiento voluntario e informado para participar en una investigación o de abstenerse de hacerlo. El consentimiento informado debería entenderse como un proceso, y los participantes tienen el derecho de retirarse en cualquier punto del estudio sin sanción alguna.

- **Recolección, Almacenamiento y Uso de Datos en una investigación relacionada con la Salud.**

Cuando se recolectan y almacenan datos para fines de investigación, debe obtenerse de la persona de quien se obtienen los datos originalmente el consentimiento informado específico para un uso particular o el consentimiento informado amplio para un uso futuro no especificado. Los investigadores no deben afectar adversamente los derechos y el bienestar de las personas de quienes se recolectaron los datos.³⁰

III. RESULTADOS

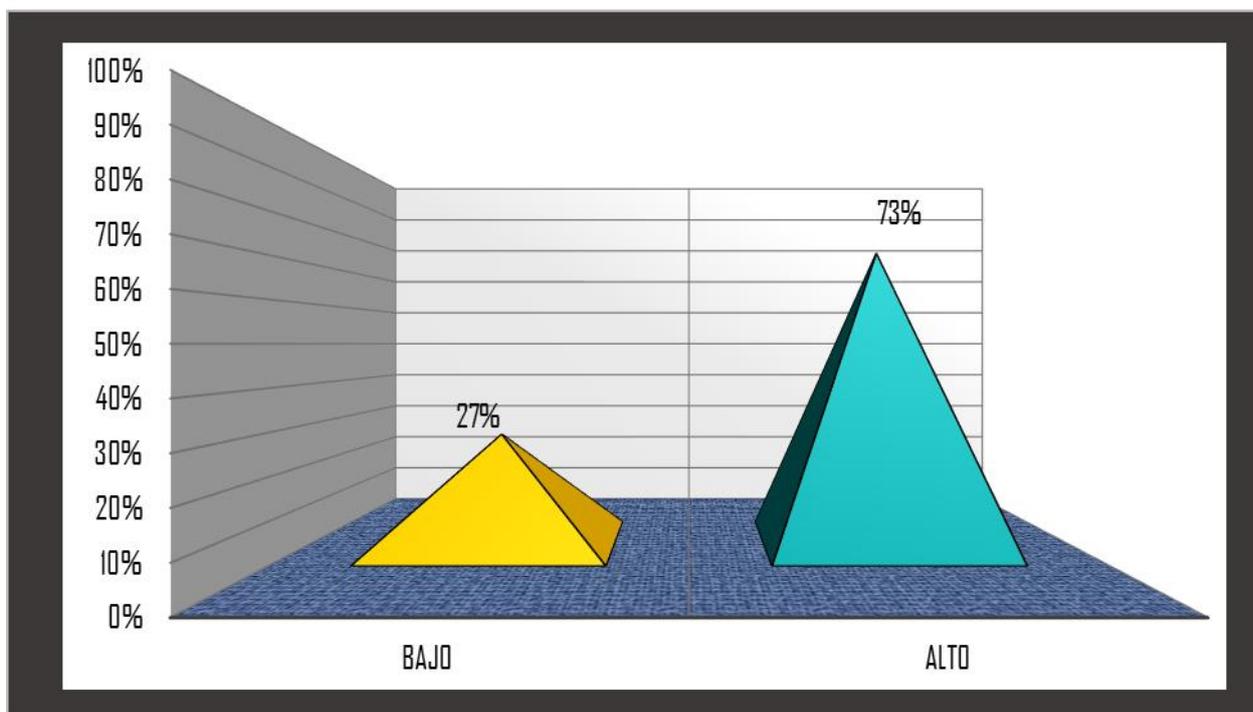
3.1. Descripción de Resultados

Tabla 1: Atención de usuarios externos en el centro de salud Los Molinos, junio 2018 .

	N	%
Bajo	22	27%
Alto	60	73%
TOTAL	82	100%

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Figura 1: Atención de usuarios externos en el centro de salud Los Molinos, junio 2018



Interpretación:

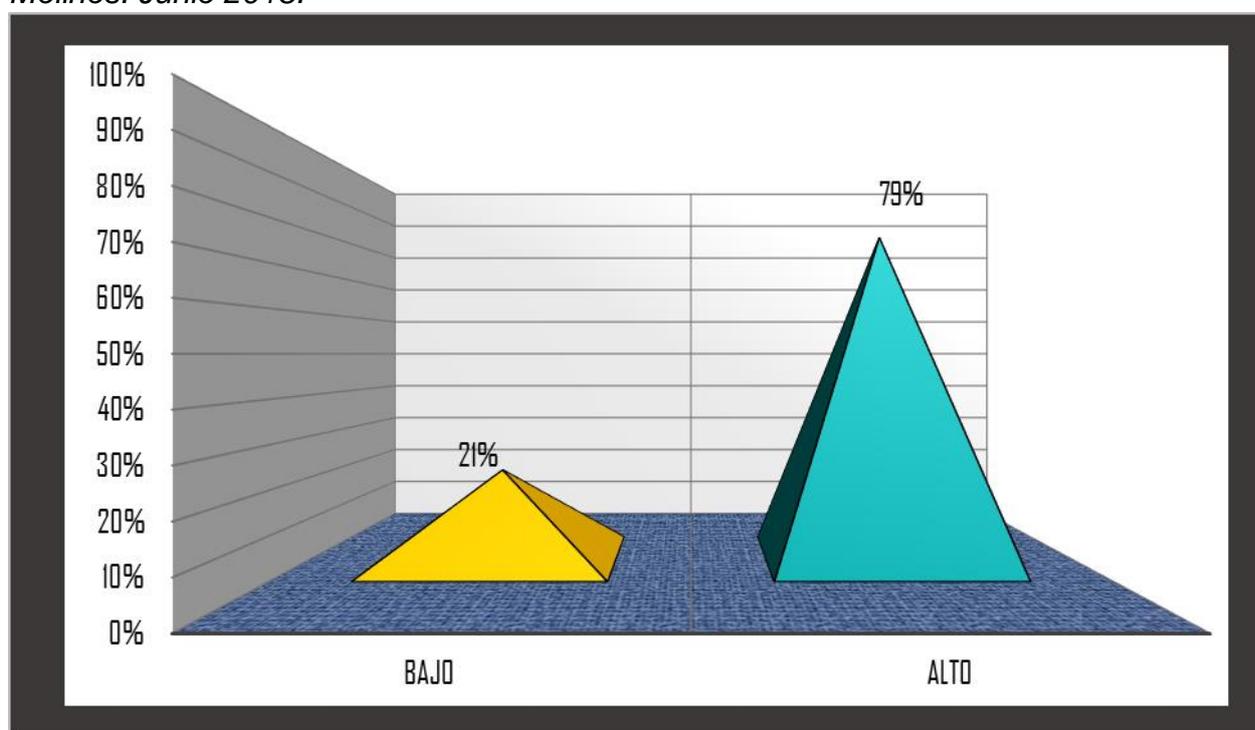
En la tabla se observa que el 27% del personal de salud realizan un bajo desarrollo de la atención personal de la salud y 73% del personal de salud realizan un alto desarrollo de la atención personal de la salud.

Tabla 2: Información cartera de servicio en los pacientes del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.

	N	%
Bajo	17	21%
Alto	65	79%
TOTAL	82	100%

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Figura 2: Información cartera de servicio en los pacientes del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.



Interpretación:

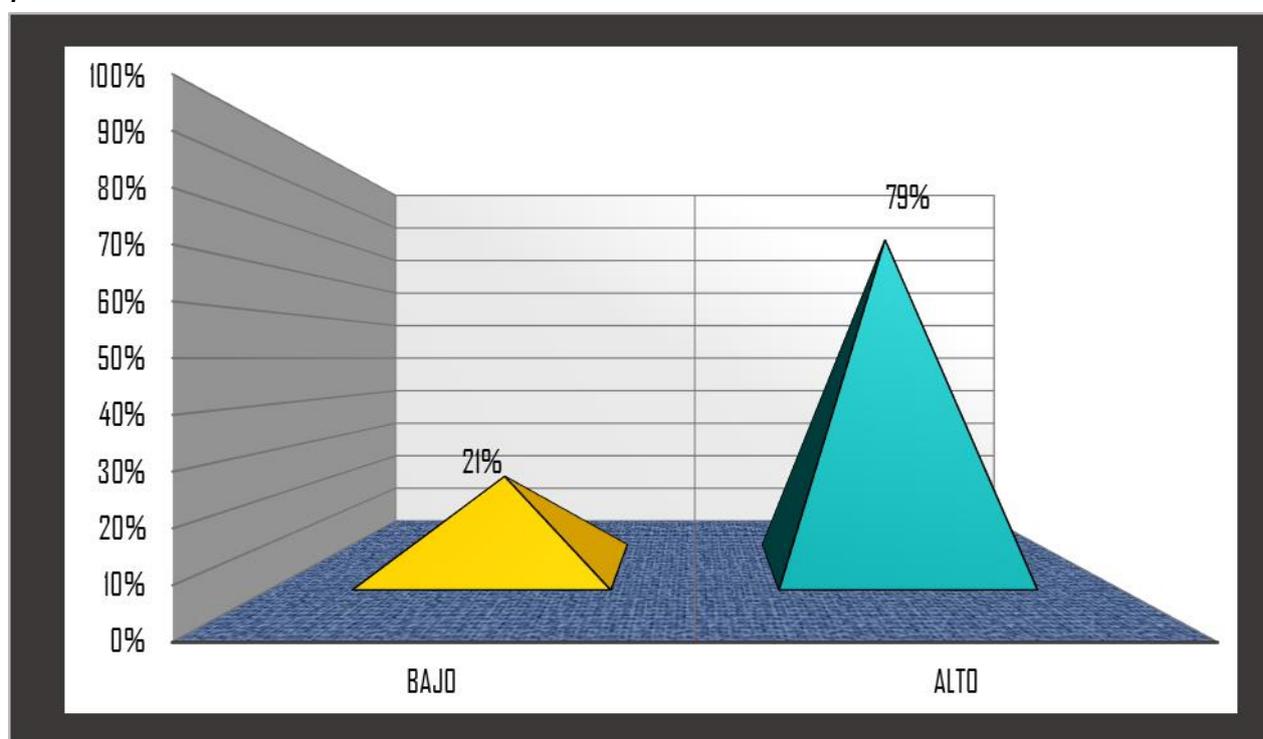
En la tabla se observa que el 21% del personal de salud realizan un bajo desarrollo al brindar la información cartera de servicio y 79% del personal de salud realizan un alto desarrollo al brindar la información cartera de servicio.

Tabla 3: Trato al paciente, usuarios externos, del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.

	N	%
Bajo	17	21%
Alto	65	79%
TOTAL	82	100%

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Figura 3: Trato al paciente, usuarios externos, del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.



Interpretación:

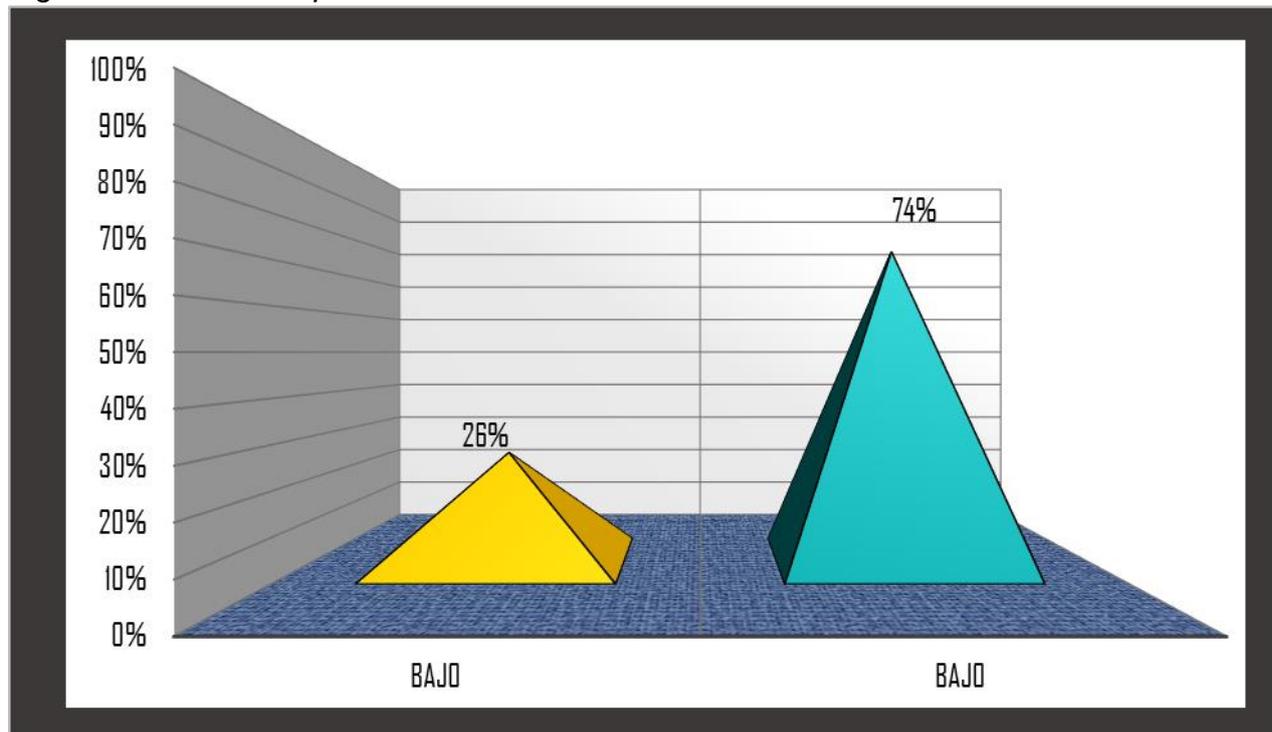
En la tabla se observa que el 21% del personal de salud realizan un bajo nivel de trato al paciente en el consultorio y 79% del personal de salud realizan un alto nivel de trato al paciente en el consultorio.

Tabla 4: Atención al paciente del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.

	N	%
Bajo	21	26%
Alto	61	74%
TOTAL	82	100%

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Figura 4: Atención al paciente del centro de salud Los Molinos. Junio 2018.



Interpretación:

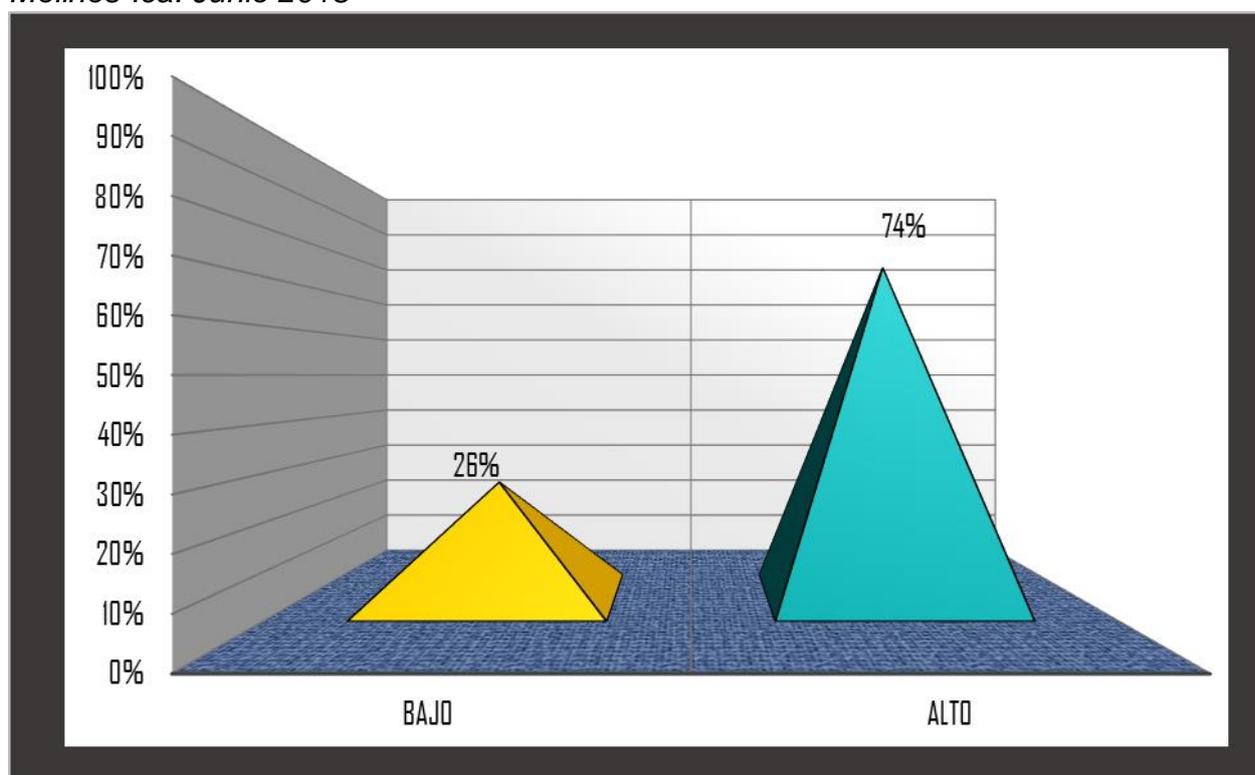
En la tabla se observa que el 26% del personal de salud realizan un bajo nivel de atención al paciente en el consultorio y 74% del personal de salud realizan un alto nivel de atención al paciente en el consultorio.

Tabla 5: Satisfacción del usuario en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

	N	%
Bajo	21	26%
Alto	61	74%
TOTAL	82	100%

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Figura 5: Satisfacción del usuario en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018



Interpretación:

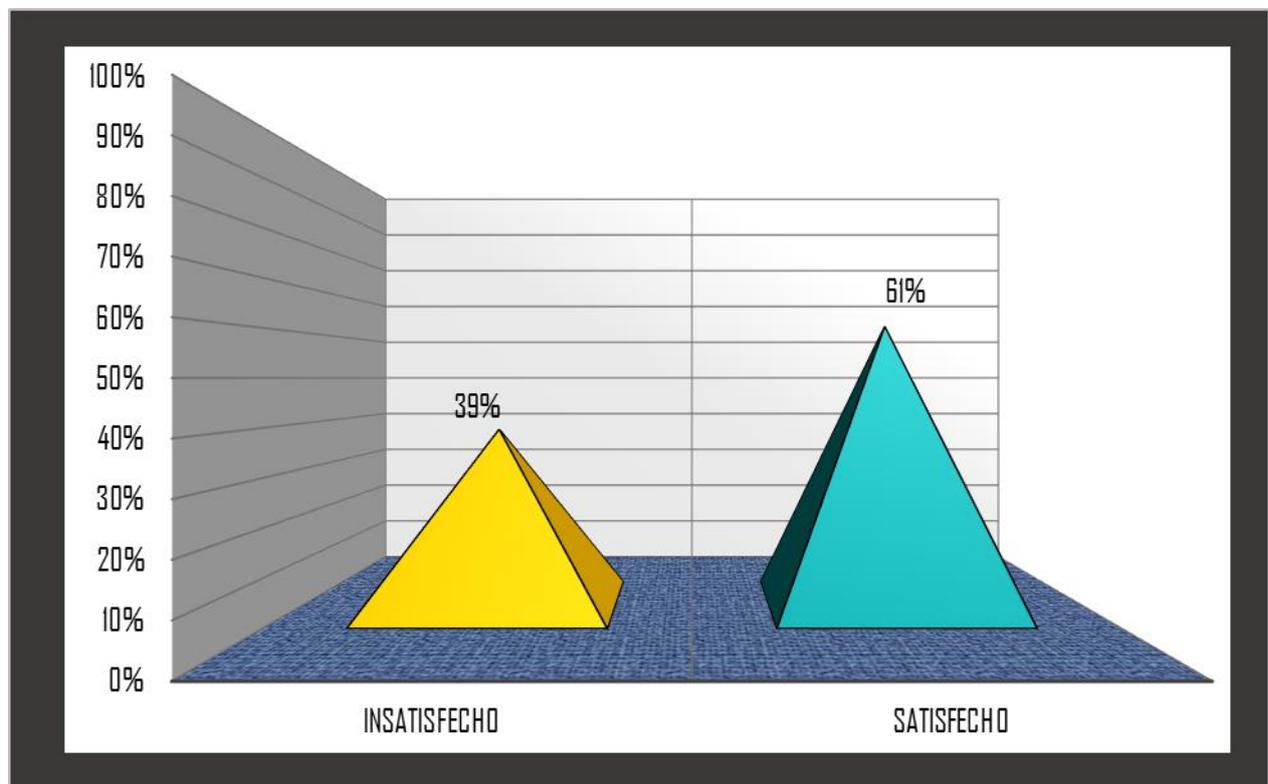
En la tabla se observa que el 26% de los usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción y 74% perciben un alto nivel de satisfacción.

Tabla 6: Percepción de la dimensión Fiabilidad en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

Dimensión Fiabilidad	N	%
Insatisfecho	32	39%
Satisfecho	50	61%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 6: Percepción de la dimensión Fiabilidad en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.



Interpretación:

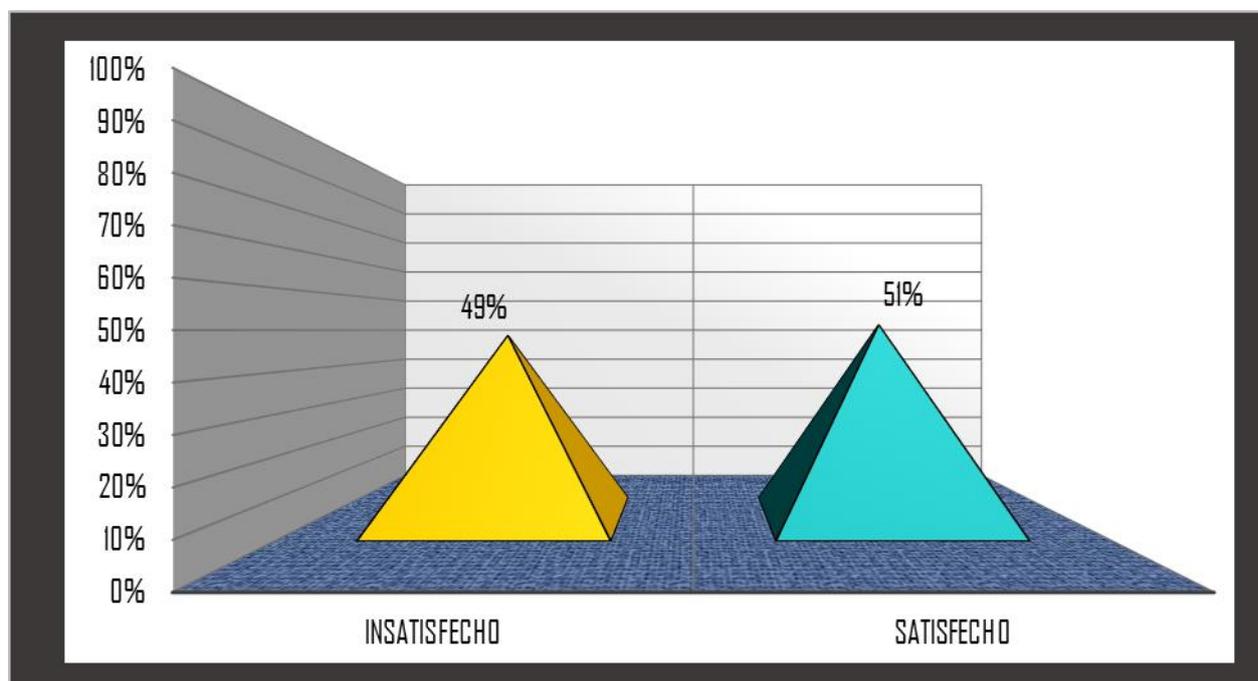
En la dimensión Fiabilidad se puede evidenciar que el 39% del personal de salud se encuentran insatisfechos con la atención y el 61% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención.

Tabla 7: Percepción de la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Los Molinos -Ica. Junio 2018.

Dimensión de Capacidad	N	%
Insatisfecho	40	49%
Satisfecho	42	51%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 7: Percepción de la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Los Molinos -Ica. Junio 2018.



Interpretación:

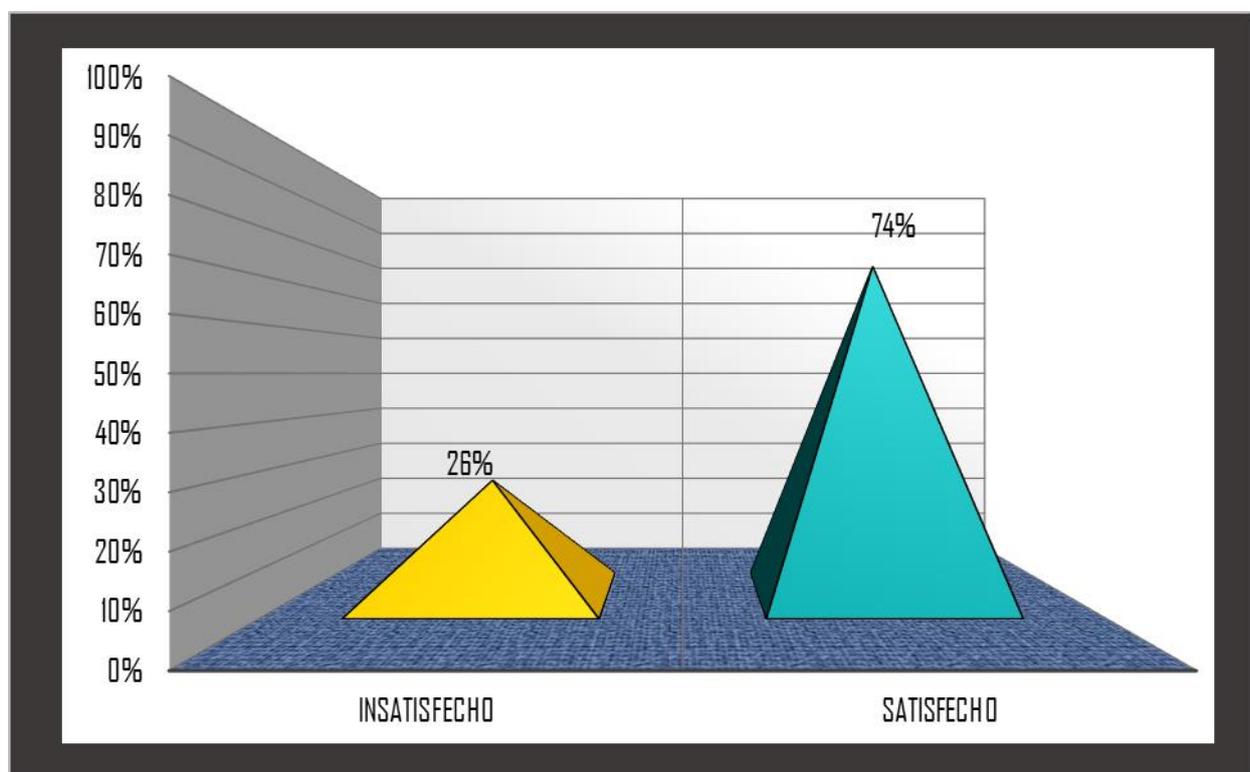
En la dimensión capacidad de respuesta se puede evidenciar que el 49% del personal de salud se encuentran insatisfechos con la capacidad de respuesta y el 51% de los usuarios se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta.

Tabla 8: Percepción de la dimensión seguridad en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

Dimensión Seguridad	N	%
Insatisfecho	21	26%
Satisfecho	61	74%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 8: Percepción de la dimensión seguridad en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.



Interpretación:

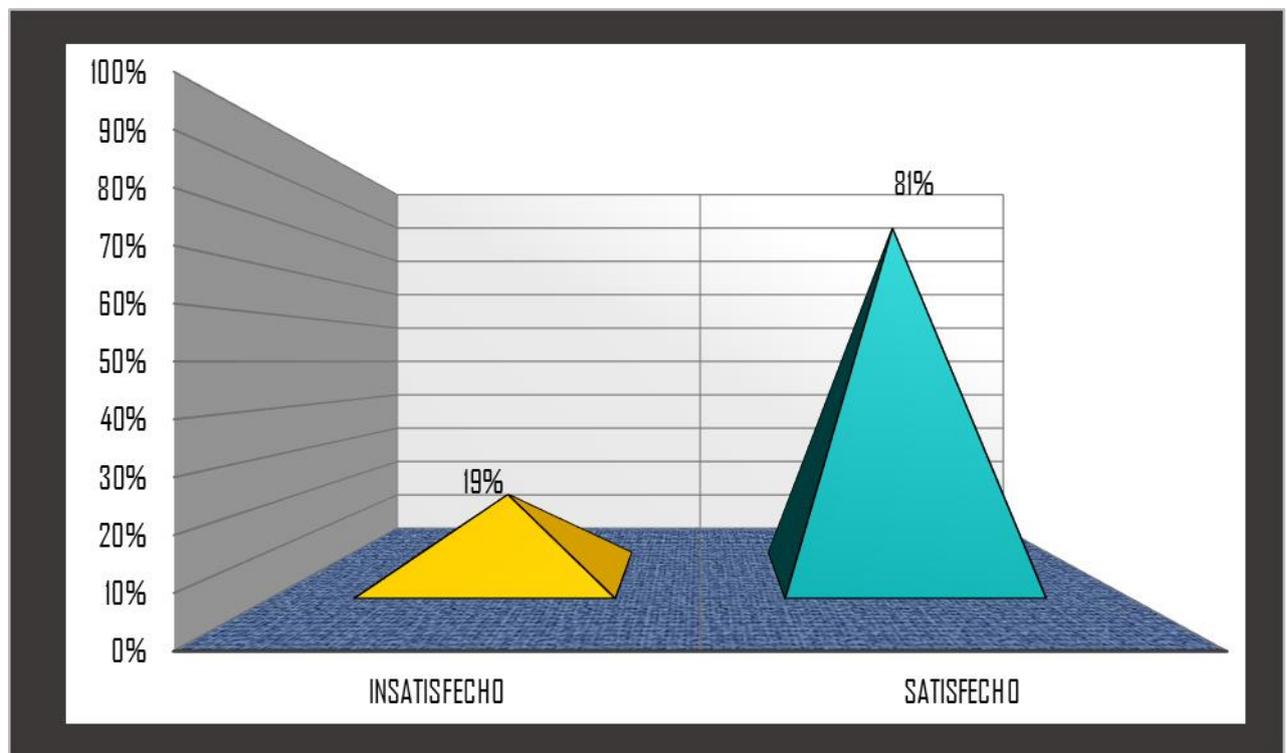
En la dimensión seguridad se puede evidenciar que el 26% del personal de salud se encuentran insatisfechos con la seguridad y el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con la seguridad.

Tabla 9: Percepción de la dimensión Empatía en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018

Dimensión Empatía	N	%
Insatisfecho	16	19%
Satisfecho	66	81%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 9: Percepción de la dimensión Empatía en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018



Interpretación:

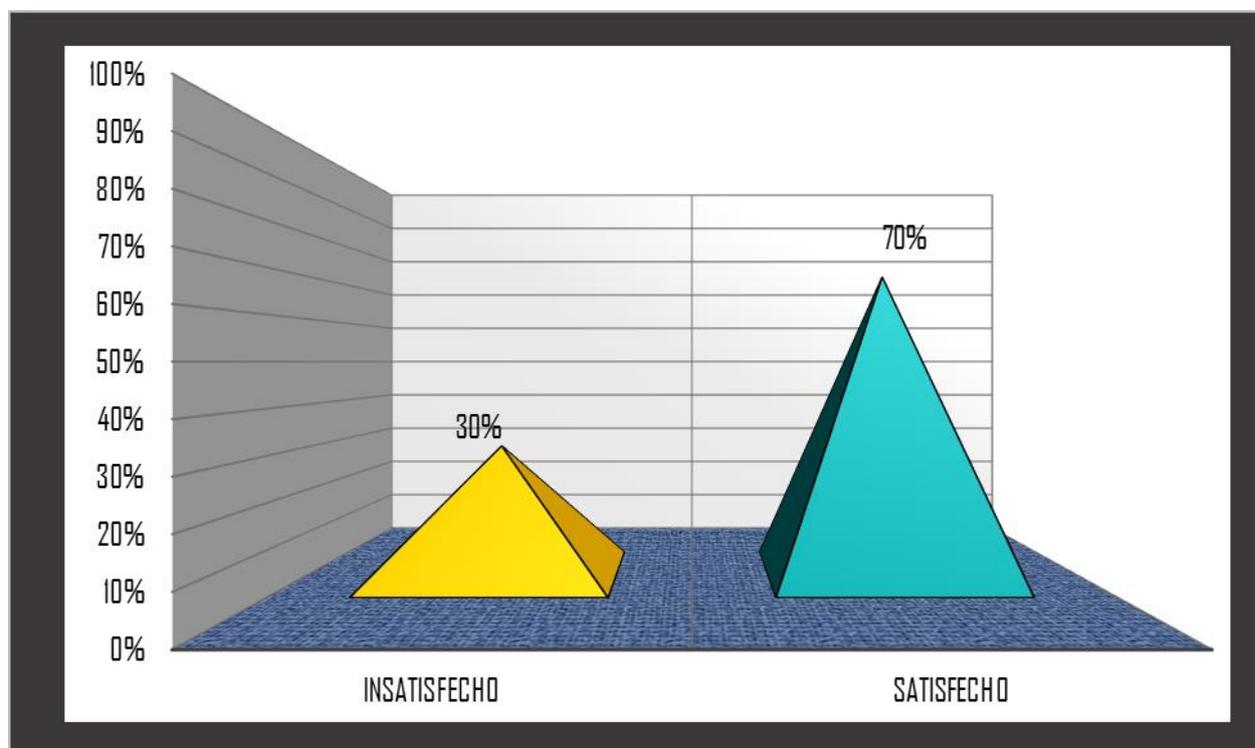
En la dimensión empatía se puede evidenciar que el 19% del personal de salud se encuentran insatisfechos con la empatía y el 81% de los usuarios se encuentran satisfechos con la empatía.

Tabla 10: Percepción del nivel de aspectos tangibles en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018

Dimensión Aspecto Tangibles	N	%
Insatisfecho	25	30%
Satisfecho	57	70%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 10: Percepción del nivel de aspectos tangibles en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018



Interpretación:

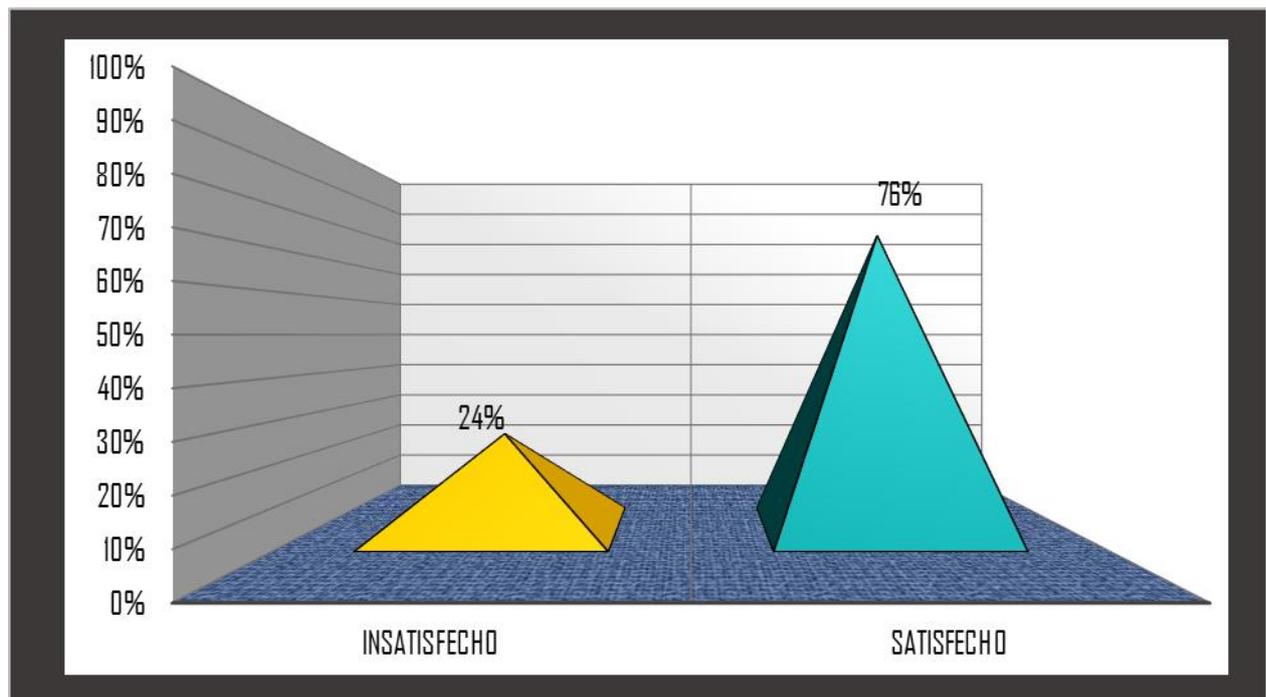
En la dimensión aspectos tangibles se puede evidenciar que el 30% del personal de salud se encuentran insatisfechos con los aspectos tangibles y el 70% de los usuarios se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles.

Tabla 11: Calidad de atención en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

Calidad	N	%
Insatisfecho	20	24%
Satisfecho	62	76%
TOTAL	82	100%

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario.

Figura 11: Calidad de atención en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.



Interpretación:

En la variable percepción del usuario Externo según Dimensiones de Calidad se puede evidenciar que el 24% de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos.

Tabla 12: Correlación entre las variables de estudio.

<i>Correlación</i>	<i>V.Y. Calidad de atención</i>
<i>V.X. Satisfacción del usuario</i>	<i>r = 0,621</i>

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

Existe una relación directa entre la variables de estudio: Satisfacción del usuario y la calidad de atención de $r = 0,648$; que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención.

Prueba de hipótesis general

Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson

		Variable 1: Satisfacción del usuario	Variable 2: Calidad de atención
Variable 1: Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 70	,648** ,000 70
Variable 2: Calidad de atención	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,648** ,000 70	1 70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis general

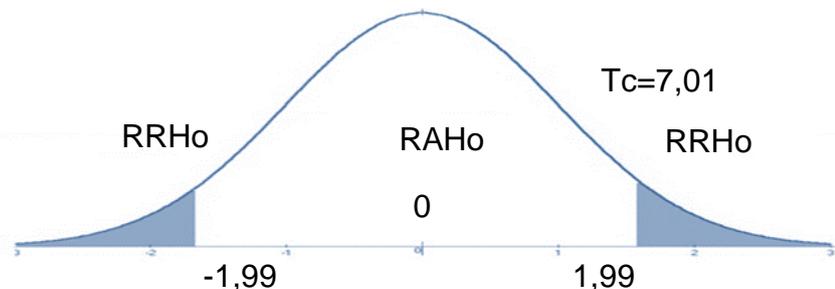
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
7,01	1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,648 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,648^2}{70 - 2}}} = 7,01$$



Se concluye señalando que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

IV. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una correlación directa entre las variables de estudio: Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de $r = 0,648$; que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Medina, M. quien sostiene en su trabajo de investigación que el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media (65,8 y 62% respectivamente), frente a 47,6% en relación al equipo de salud.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico se sostiene que la calidad de atención por parte del personal de salud otorgar atención al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos, tendiente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas y la satisfacción del usuario externo es el juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre las dimensiones de la calidad de atención de salud.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a $r = 0,648$; que demuestra que a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; y a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención.
2. Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y fiabilidad en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0,524 (cuadro 1) que refleja una correlación directa; es decir a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de insatisfacción de la dimensión fiabilidad.
3. Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0,583 (cuadro 2) que refleja una correlación directa; es decir a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta.
4. Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y seguridad en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0,581 (cuadro 3) que refleja una correlación directa; es decir a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de satisfacción de la dimensión seguridad; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de insatisfacción de la dimensión seguridad.

5. Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y empatía en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0,662 (cuadro 4) que refleja una correlación directa; es decir a un alto nivel de satisfacción del usuario S le corresponde un alto nivel de satisfacción de la dimensión empatía; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de insatisfacción de la dimensión empatía.

6. Existe relación significativa entre satisfacción del usuario y aspectos tangibles en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0,562 (cuadro 5) que refleja una correlación directa; es decir a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un alto nivel de insatisfacción de la dimensión aspectos tangibles. la dimensión Eficacia el mayor porcentaje de usuarios manifestó estar medianamente satisfecho, lo que sugiere que aún existen criterios por mejorar en cuanto a la atención.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un plan de mejora continua dirigido por la gerencia del Centro de Salud, para mejorar los niveles satisfacción de los usuarios externos que acuden no solo al área odontológica, sino a las demás áreas de atención.
- Se recomienda realizar una serie de investigaciones para mejorar los puntos más débiles de las atenciones en el área odontológica y los demás consultorios del establecimiento de salud para evitar niveles altos de insatisfacción.
- Capacitar y ejecutar efecto multiplicador a todo el personal de salud, para adquirir más y mejores aptitudes que ayuden a mejorar la atención del paciente que acude a consulta.
- Realizar supervisiones constantes al personal de salud para garantizar atención de calidad al paciente que acude a consulta y por consiguiente evitar que este se retire insatisfecho del establecimiento.
- Realizar mantenimiento constante de los diversos ambientes del establecimiento y limpieza continúa de todas las áreas que utilizan los pacientes durante el tiempo de espera para ser atendidos por el profesional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. (2018) [En línea].
http://www.who.int/topics/patient_safety/es/
2. MINSA. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima. Perú. Setiembre. 2003
3. Chuecas, E. (2011). Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el Título de Magister en Salud Pública]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2011.
4. Sandoval, A. et. al. (1998). Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol 35, N°1. 1998. pp: 43- 47.
5. Santana, J., Bauer A., Minamisava, R., Queiroz, A., and Gomes, M. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital.
6. Pedraza, M., Bernal, G. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
7. Castillo, Á., Villarreal, V., Olivera, C., Pinzón, C., Carrascal, H. (2014). Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena.
8. Cupe, L.R. (2014). Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el hospital

San Juan de Lurigancho setiembre- diciembre 2014 UNMSM Facultad de Obstetricia. Para optar por el grado de Lic. En Obstetricia

9. Ninamango, W.M. (2014). “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” UNMS Facultad de Medicina para optar por el grado de médico cirujano.
10. Podestá, L.E. (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte. UNMS Facultad de Medicina Para obtener el Grado Académico de Magister de Gerencia de Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud.
11. Domínguez, C. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.
12. Hernández, H.R. (2017). Nivel de satisfacción del paciente según dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología de la Sanidad PNP, Ica 2016. [Tesis de Maestría] Trujillo – Perú. Universidad César vallejo.
13. Falconí, B.M. (2017). Satisfacción del usuario según percepción de calidad de atención en los servicios de salud en un policlínico privado Ica, mayo 2016. [Tesis de Maestría] Trujillo – Perú. Universidad César vallejo.
14. Domínguez, C. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.
15. Donabedian, A. (1998). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana.
16. MINSA. Norma Técnica de Salud de la unidad productora de servicios de salud centro obstétrico. In: MINSA/DGSP-V.01, editor

17. Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios. Isbn publicación proyecto 2010.
18. Massip C; Ortiz R.; LLantá M; Peña M; Infante I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, Rev. cubana Salud pública v.34n.4 Ciudad de la habana oct.-dic. 2008.
19. Howard, J.A y Sheth, J.N. (1969). The Theory of Buyer Behavior, John Willey and Sons, Nueva York.
20. Swan, J.E.; Trawick, I.F. y Carroll, M.G. (1982). "*Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study.*", en Hunt y Day (eds.), New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, pgs. 15-22.
21. Anderson, R.E. (1973). "Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance", Journal of Marketing Research, Vol. 10, pgs. 38-44.
22. Cardozo, R.N. (1965). "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation 249.
23. Westbrook, R.A. (1981). "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets", Journal of Retailing, Vol. 57, nº 3, junio, pgs. 68-85.
24. Thompson, A.G.H. and Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141.
25. Williams, T., Schutt-Aine, J., and Cuca, Y. Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. New York, International Planned Parenthood Federation, Aug. 13, 1996. 61 p. (Unpublished).

26. Med Wave Revista Biomedica Revisada por pares consulta en línea
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- 27.
- 1.
 2. Bustamante Fustamante, Gálves Días, - Nivel de satisfacción del Usuario Externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca, Perú-. REV. TZHOECOEN 2017 [En línea] 2017 [4 de setiembre del 2017] URL disponible en: revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/455/444
 3. Definición de Satisfacción del Cliente – Definición.De [Base de datos en línea] 2008 – 2017 [6 de setiembre del 2017] URL disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
 4. La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa [Base de datos en línea] 2008 – 2011 [30 de agosto del 2017] URL disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
 5. Andía C., Pineda A., et al – Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este Essalud Cusco – Noviembre diciembre 2000. REV. SITUA UNMSM [En línea] 2000 [30 de agosto del 2017] URL disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm
 6. Historia Clínica – Definición [Base de datos en línea] 2014 [31 de agosto del 2017] URL disponible en: https://www.derecho.com/c/Historia_cl%C3%ADnica
 7. Historia Clínica - Ministerio de Salud, Presidencia de la Nación – Argentina [Base de datos en línea] [8 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/historia-clinica>

8. Tu Historia Clínica – Ministerio de Salud Pública – República Oriental del Uruguay [Base de datos en línea] 2017 [12 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://www.msp.gub.uy/noticia/tu-historia-cl%C3%ADnica>
9. Historia Clínica – Sindicato Médico del Uruguay [Base de datos en línea] 2015 [11 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://www.smu.org.uy/publicaciones/noticias/noticias98/art9.htm>
10. Zuccherino, Ricardo Manuel - La Praxis Médica en la Actualidad. Argentina. Ed. DePalma. 1994.
11. Norma Técnica de la Historia Clínica de los Establecimientos del Sector Salud N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 [Base de datos en línea] 2005 [31 de agosto del 2017] URL disponible en: <http://cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/NTHC.pdf>
12. Silvia Velito. Tejada Soriano - La Historia Clínica como Instrumento de Calidad - Auditoria Médica Hoy [Base de datos en línea] 2010 [9 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://auditoriamedicahoy.net/biblioteca/La%20historia%20cl%C3%ADnica%20como%20instrumento%20de%20calidad%20Tejada%20Velito.pdf>
13. ¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla? – QuestionPro [Base de datos en línea] 2015 [9 setiembre 2017] URL disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
14. La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla – Netquest [Base de datos en línea] 2014 [9 setiembre 2017] URL disponible en: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
15. Berríos Silva, Norman. Gestión de Historias Clínicas. [Base de datos en línea] 2012 [12 de setiembre del 2017] URL disponible en:

http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/historias_clinicas_gestion_2012.pdf

16. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA [Base de datos en línea] 2011 [12 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

17. Dirección de Calidad en Salud – Satisfacción del usuario externo. Ministerio de Salud del Perú [Base de datos en línea] 2011 [13 de setiembre del 2017] URL disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

18. Asociación Médica Mundial – Declaración de Helsinki de la AMM – Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos [Base de datos en línea] 2017 [14 de setiembre del 2017] URL disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

19. Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Relacionada con la Salud con Seres Humanos – Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas [Base de datos en línea] 2015 [15 de setiembre del 2017] URL disponible en: https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf

ANEXO 1: Instrumentos

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER
NIVEL DE ATENCIÓN**

Nombre del Encuestador: BR.....

Establecimiento de Salud:

Fecha: _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Servicio de del Establecimiento de Salud en el que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a).....	1
	Acompañante.....	2
2. Edad del encuestado en años:		
3. Sexo	Masculino.....	1
	Femenino.....	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto.....	1
	Primaria.....	2
	Secundaria.....	3
	Superior Técnico.....	4
	Superior Universitario.....	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS.....	1
	Ninguno.....	2
	Otro.....	3
6. Tipo de usuario	Nuevo.....	1
	Continuador.....	2
7. Consultorio /área donde fue atendido:		
8. Personal que realizó la atención:	Médico () Obstetra () Enfermera ()	

Psicólogo () Odontólogo () 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 a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que 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 a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	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 ¿Cuando 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 ¿Cuando 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?							

