



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud
del primer nivel de atención, Piura, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTORA:

Br. Elida Alexandra Campoverde Solano (ORCID: 0000-0002-4958-3265)

ASESOR:

Dr. Víctor Raúl Ocaña Gutiérrez (ORCID: 0000-0002-4443-421X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a nuestro creador por la vida y la salud que nos da día a día y así culminar nuestro trabajo de tesis.

A nuestros padres por su apoyo incondicional para el logro de nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A los Establecimientos de Salud I-4 de Piura y a la población estudiada que nos ha permitido colaborar para el logro de nuestros objetivos planteados en nuestro estudio de investigación.

Es digno reconocer a los docentes que durante mi carrera universitaria estuvieron guiándome en mi formación profesiona

PÁGINA DEL JURADO


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 4
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **CAMPOVERDE SOLANO ELIDA ALEXANDRA** cuyo título es:

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, PIURA 2019


Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
Catorce (letras).

Piura, 4 de Febrero del 2020.


UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA

Dr. EDGAR BAZÁN PALOMINO
 Coordinador de la Escuela de Medicina
 UCV - Piura

PRESIDENTE



Dr. Roxy Juan Pajo Bordaies
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
 CMP: 10308 RNE: 15028

SECRETARIO



VOCAL
DR. RODOLFO ARTURO GONZALEZ RAMIREZ
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
 CMP. 24596 - RNE. 27806

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elida Alexandra Campoverde Solano, con DNI N° 73673333, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Medicina Humana, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, 04 Febrero del 2020



Elida Alexandra Campoverde Solano
DNI. 73673333

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	7
1.5 Justificación del estudio	7
1.6 Objetivos	8
II. Método	9
2.1 Diseño de investigación	9
2.2 Variables, Operacionalización	9
2.3 Población y muestra	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	12

Validez y confiabilidad	
2.5 Métodos de análisis de datos	12
2.6 Aspectos éticos	12
III. Resultados	13
IV. Discusión	17
V. Conclusiones	19
VI. Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos	24
Anexo N° 1: Acta de Originalidad de Tesis	24
Anexo N° 2: Pantallazo de Software Turnitin	25
Anexo N° 3: Autorización de Publicación de Tesis	26
Anexo N° 4: Versión final del Trabajo de Investigación	27

RESUMEN

Introducción: En la actualidad y todo el mundo las áreas de salud representan una mayor importancia para las personas, involucrándolos a la decisión autónoma y opinión crítica sobre la calidad de atención de los procedimientos médicos realizados hacia el paciente. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019. **Metodología:** Estudio descriptivo, de corte transversal. Diseño observacional, no experimental. **Resultados:** Los principales aspectos sociodemográficos de los usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019, fueron: el 43,2% fueron usuarios de los servicios, el 78,6% fueron mujeres, el 72,4% tuvieron un nivel de instrucción secundario, la media de edades fue de 48 años. Respecto a las características de los usuarios, se encontró que el 66,7% presentó un seguro tipo SIS, el 87% fueron continuadores al servicio y el 28,1% fueron atendidos por personal de enfermería, en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019. **Conclusión:** El 35% se muestra satisfecho por la calidad de atención que recibieron, mientras que el 65% se encontró insatisfecho por la atención brindada en los centros de salud del primer nivel de atención en Piura y Castilla. El mayor grado de satisfacción se obtuvo con la dimensión de seguridad con un 44%, seguido de la dimensión de empatía con un 39% y fiabilidad con un 32%. Respecto a la insatisfacción, se obtiene el mayor porcentaje con la dimensión de capacidad de respuesta con un 74%, seguido por aspectos tangibles con un 69% y fiabilidad con un 67%.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad de atención, usuarios, centro de salud. (Fuente: DeCs).

ABSTRACT

Introduction: At present and all over the world the health areas represent a greater importance for people, involving them to the autonomous decision and critical opinion on the quality of care of the medical procedures performed towards the patient. **Objective:** To determine the level of user satisfaction about quality of care in health centers of the first level of care, Piura, 2019. **Methodology:** Descriptive, cross-sectional study. Observational design, not experimental. **Results:** The main sociodemographic aspects of the users treated in the health centers of the first level of care, Piura, 2019, were: 43.2% were users of the services, 78.6% were women, 72.4 % had a secondary education level, the average age was 48 years. Regarding the characteristics of the users, it was found that 66.7% presented SIS type insurance, 87% were continuators to the service and 28.1% were attended by nursing staff, in the health centers of the first level of care, Piura, 2019. **Conclusion:** 35% are satisfied with the quality of care they received, while 65% were dissatisfied with the care provided in the health centers of the first level of care in Piura and Castilla. The highest degree of satisfaction was obtained with the security dimension with 44%, followed by the empathy dimension with 39% and reliability with 32%. Regarding dissatisfaction, the highest percentage is obtained with the response capacity dimension with 74%, followed by tangible aspects with 69% and reliability with 67%.

Keywords: level of satisfaction, quality of care, users, health center. (Source: DeCs)

I. INTRODUCCIÓN

1.1.REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente a nivel global las áreas en salud representan una mayor importancia para las personas, involucrándolos a la decisión autónoma y opinión crítica referente a como es la eficacia de cuidado en los procedimientos clínicos realizados hacia el paciente.¹

La eficacia de un óptimo cuidado en salud es indudablemente la inquietud central más importante en la administración del área de salud; además uno de los más grandes desafíos en aquellos que tienen a su cargo un área de salud, así como una concurrencia de las personas que acuden a dichos servicios. Por lo tanto, “el reto que tienen los superiores encargados del área de salud, será implementar planes de contingencia encaminados a la calidad del servicio, al mismo tiempo los pacientes tendrán sus exigencias propias ante la calidad de la atención prestada. Una casuística sumamente destacada con respecto a la calidad es que las personas le dan un sentido significativo diferente a la palabra calidad. Por otro lado calidad es ostentado como las cualidades que el paciente siente u observa, como la eficacia, cuidado y eficiencia”.

2

Sin embargo, hoy por hoy, es muy frecuente que la calidad sea evaluada por el usuario y/o paciente. Partiendo de ello, existe la manera de conseguir una variedad de percepciones y cualidades relacionadas con el servicio prestado, y que a través de eso se orienta a una organización sobre el área médica específica que fue calificada, haciendo de ello una derivación a las expectativas y necesidades del paciente. 3

Es por tanto que existe un gran impedimento al contrarrestar las falencias en el sector salud al tener una calidad baja en los servicios de salud. Puesto que se trata de implementar las medidas de evaluación importantes de tal modo que los superiores en el sector tomen una decisión apropiada y orientada al momento de actuar con medidas en la institución de salud. Una óptima observación y evaluación conllevara que el paciente refiera su satisfacción de manera subjetiva con el propósito de saber la evaluación de la aptitud de atención del servicio y además de hacer evidente las futuras mejoras a realizarse.”⁴

A pesar de ser el tema de salud parte esencial de la población y materia obligatoria por parte del estado garantizarla, actualmente los establecimientos públicos de salud, afrontan

diferentes falencias, ya sea porque no cuentan con una infraestructura acorde a la demanda de pacientes, la falta de recursos o insuficiente personal médico, mismos que son indispensables para desarrollo de un plan de acción que dispondrá como finalidad optimizar el cuidado de calidad siendo este una garantía en la calidad del área de atención, lo que al final es resultado de estar satisfecho o insatisfecho del usuario.⁵

A pesar de los esfuerzos efectuados de las instituciones sanitarias en componente de mejora de calidad se observa que ante la excesiva atención de los usuarios ha hecho que las instituciones tengan un desarrollo económico, sin embargo, a esto se añade que algunos usuarios manifiesten su insatisfacción en relación al cuidado de calidad otorgado.⁶

Frente a estas manifestaciones halladas de los pacientes es que realizo esta tesis, pues ante este problema se optó por establecer el grado de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en las instituciones de salud en el primer nivel de atención, en Piura, durante el año 2019.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

A NIVEL INTERNACIONAL

DEL SALTO E., Ecuador (2014), efectuó su investigación de “Valoración sobre satisfacción la atención de calidad del paciente que acude a interconsulta en el área médica del Instituto Nacional Mejía”. El tesista concluye que los pacientes satisfechos fueron entre el 88,97 y el 94,36 %, mientras que el Más del 50% de los pacientes se atendieron sin su formato clínico correspondiente. Por dato ultimo solo 32% de usuarios no se les tomó los signos vitales durante su atención.⁷

RIOS A., BARRETO A. Colombia (2016) realizaron una investigación acerca de “Conocimiento sobre que tan satisfechos están los pacientes en los servicios externos en, en dos hospitales en Bogotá”; las resultas de acuerdo a la tesis demuestran que la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. Por lo que la evaluación de percepción dio rangos de satisfacción. Se observó que el 15% de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención.⁸

COTES D, TAPIE C, CABRERA S, ACHICANOY M. Colombia (2016), efectuó un estudio sobre “atención de calidad en el servicio externo desde la observación de los pacientes en el nosocomio Lorencita Villegas de Santos”, Donde se tuvo de conclusión que los pacientes

insatisfechos en relación al cuidado que se realiza en consulta externa fue de 66% en el hospital Lorencita Villegas de Santos.⁹

A NIVEL NACIONAL:

NINAMANGO W, LIMA – PERÚ (2014) con su investigación: “Conocimiento de la calidad del área de consulta externa de medicina interna del nosocomio Nacional Arzobispo Loayza”. En la tesis encontramos 16,1% de pacientes satisfechos, pacientes insatisfechos con 83,9%, donde la dimensión respuesta rápida indica que evaluó la atención en farmacia, caja, laboratorio, área de rayos X, y las cuales existen más quejas; además, la toma de muestras, citas todo ello se evidenció con la insatisfacción.¹⁰

REDHEAD R, LIMA- PERÚ (2015), en su estudio de “satisfacción y calidad del servicio evidenciado por el paciente en el establecimiento Miguel Grau Distrito de Chaclacayo.” Esta tesis obtuvo como resultados que la calidad del servicio fue regular, además se añade que hay pacientes insatisfechos, donde se asocia a la, seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta.¹¹

SIADÉN Q., Lima- Perú (2016), “atención de calidad para los pacientes en el área de consulta externa en el San Juan de Lurigancho”. En él se concluye que, el global de atenciones de calidad en consultorios fue de 71,42%. Mientras que solo el 71,42% de la satisfacción fue de las dimensiones de confiabilidad, empatía, seguridad y bienes tangibles y 57,14% fue de la dimensión de responsabilidad. Por otro lado, todos los pacientes manifiestan que ante la carencia de medicina y materiales repercute en el cuidado de calidad que efectúan los profesionales de salud, esto representa el 60%.¹²

A NIVEL LOCAL

Hidalgo R., Piura (2015), desarrollo su investigación acerca del “Grado de pacientes satisfechos del establecimiento Santa Inmaculada Centro de Diálisis sac”. Los resultados fueron bastante satisfactorios, obteniéndose que la satisfacción en relación a la confiabilidad, garantía, empatía y capacidad de respuesta, en general con la calidad del servicio fue de más del 90%. Sin embargo, 10% de pacientes estaban insatisfechos con respecto a la tangibilidad.

13

Suarez G., Piura (2017), es su estudio “Pacientes satisfechos que son atendidos en consulta externa en instituciones públicas y privadas del Perú”. En ello se muestra que, en todo el Perú a pesar de las características económicas y sociodemográficas, solo el 19% de pacientes están

satisfechos y esto corresponde a el sector publico afectando al MINSA y EsSalud, lo que esta comparativa hace que los pacientes tengan que asistir a un establecimiento privado para estar satisfechos en la atención. ¹⁴

Roque B.,Piura (2017), en su investigación sobre “Conocimiento de los usuarios asociados al cuidado de calidad que realiza el enfermero (a) en el E.S I-4 Pachitea”, aquella tesis de tipo descriptivo, corte transversal, cuantitativa, solo 33% se halló de usuarios con satisfacción media desfavorable, 18,4% satisfacción desfavorable. Respecto a la dimensión interpersonal la manifestación de los pacientes fue desfavorable en 9.7% y medianamente desfavorable el 29.1% ¹⁵

1.3.TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

CALIDAD

El personaje con respecto a la atención de calidad hospitalarias es Avedis Donabedian, es aquel que ostento la percepción en relación a los procesos y sistemas clínicos, a base de ello se orienta una organización como una distribución, procesos y resultados que dirigen a una evaluación de calidad y brindar mejoras en el servicio médico brindado. ¹⁶

CONCEPTOS SOBRE CALIDAD

Según España en literatura se dice que el vocablo calidad resulta del latín “*qualitas, -atis*” y se conceptualiza como un ligado de cualidades propias de una cosa y que da orden a un juicio de valor” ¹⁷

La OMS conceptualiza que la calidad en el área médica, abarca desde el conocimiento científico del profesional, la utilización de recursos, el mínimo riesgo físico al usuario, la satisfacción de paciente y el resultado de esta atención ¹⁸

Gronroos (1983), desde la óptica de las perspectivas y conocimientos de los pacientes define que “la calidad es adjunto del servicio brindado y del servicio que evidencia el usuario, es por ello que se llama una evaluación continua.” ¹⁹

L. Berry y Parasuraman, B. Zeithaml (1985, 1988) ostentaron que calidad es lo que se espera y se percibe”. ²⁰

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: ²¹

Se dice que los pacientes evidencian la calidad según sus necesidades, y estas son tres niveles:

- Nivel uno es de necesidades básicas como la atención, la educación. Cortesía, honestidad, fiabilidad, seguridad y resultados apropiados al tratamiento.
- Nivel dos se basa en el interés y la habilidad por brindar una asistencia rápida, accesible, humanizada, individualizada, implicando aspectos humanos de cuidado, adecuada comunicación.
- Nivel tres es el de la infraestructura de la institución, el profesional bien uniformado y correcto, además, el costo de la atención sea factible para ambos.

DONABEDIAN. A.²² prestó atención a dos dimensiones: la primera que se orienta a la ejecución de literatura y resolución del problema del paciente es la dimensión técnica, y la interacción personal que se observa entre el usuario y el médico o equipo de salud esta es una dimensión interpersonal. A estas dimensiones se le añaden algunos parámetros o indicadores como, legitimidad, aceptabilidad, equidad, eficiencia y eficacia.

8. Aceptabilidad: que tan satisfecho está el paciente con la atención brindada.
 9. Eficiencia: cuantos pacientes son atendidos en un tiempo y espacio determinado utilizando sus recursos reales.
 10. Efectividad: si los procedimientos alcanzan sus objetivos de salvaguardar la salud el paciente.
 11. Accesibilidad: de qué manera se obtuvo el servicio a pesar de presentar factores económico, organizativo y cultural.
- Competencia profesional: es la como el profesional de salud emplea sus conocimientos con la finalidad de brindar el bienestar de la persona, por otro lado, se dice que el costo de la atención también es parte de la calidad de la atención.

LA CALIDAD Y EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ²³

Atributos de la calidad priorizados en el primer nivel de atención

Al tratar del tema sobre la calidad en el primer nivel de atención se da a conocer que hay componentes y subcomponentes de manera que estos son fortalecidos en el plan de atención primaria. ²⁴

La estratificación del sistema de atención y su relación en la accesibilidad

Dentro del plan de atención primaria una característica prioritaria es el certificar y proporcionar la accesibilidad sociodemográfica para que la población este con cobertura de atención, esto dependerá de la estructura y la concurrencia del servicio de este nivel. ²⁵

Continuidad como componente de la relación Médico – Paciente

Un componente esencial en la estrategia de salud es la continuidad del servicio en la atención primaria de salud, esta continuidad se asumiría de manera personalizada independientemente del proceso de enfermedad que tiene la persona o que este consulte”. ²⁶

OFERTA Y LA DEMANDA EN EL SERVICIO DE SALUD

“La conceptualización referente a los servicios brindados se orienta a la demanda del servicio especializado, los bienes o material a utilizar, servicios en general serán un determinante en la habilidad de pagar de la persona sobre el servicio que solicitó. El problema es que solo las personas que tienen la posibilidad de pagar dicho servicio tienen dicha accesibilidad mientras que los que no lo tienen la prestación del servicio en algunos casos no será la misma o no serán excluidos en cierta proporción.” ²⁷

Las acciones del gobierno para garantizar la salud, como aspecto primordial para el desarrollo del bienestar de la población, hará que este sea un mediador para que la población acuda a los establecimientos y exista una fuerte demanda en los servicios de salud brindados. En paralelo a ello el estado participa como un financiador y proveedor de los seguros públicos y privados permitiendo así su desarrollo. ²⁸

1.4.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019?

1.5.JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La valoración de la atención de calidad desde la observación del paciente; toma más relevancia, de modo que se puede conseguir disímiles concepciones y cualidades asociados a la atención que se le otorga al paciente, los cuales traerá consigo beneficios para la institución que ejecuta los servicios y por consecuencia una satisfacción en las expectativas y necesidades del paciente.

Son muy escasas las evidencias de estudios en nuestro país y mucho menos en nuestra localidad asociados a una atención de calidad que va de la mano con la demanda e ingresos económicos de todos los centros de salud con un nivel de atención primaria. Por lo tanto es fundamental realizar este estudio ya que la importancia de ello radica en que sus resultados servirán como un aporte bibliográfico para que las instituciones de salud de atención primaria tengan una baja calidad de atención asociada a baja ingreso económico por consultas pagadas directamente por el usuario, tomen la decisión de implementar mejoras en la atención de calidad a fin de que se ofrezca mejor calidad a sus pacientes y acceder a los beneficios económicos que ofrece la oportunidad del mercado de salud al mejorar sus ingresos directamente recaudados.

Por lo tanto, este estudio desde la relevancia teórica, la tesis va a aportar conocimiento de una realidad que no ha sido estudiada aun en nuestro medio, desde la relevancia práctica permitirá servir como un aporte en las decisiones de administración de servicios hospitalarios al encontrarse evidencias que permiten ofrecer oportunidades de mejoras, desde la relevancia técnica, administrativo, jurídico y ético ahí acceso a la información requerida. Financieramente la investigación si es factible.

1.6.OBJETIVOS

1.6.1 GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

1.6.2. ESPECÍFICOS

- Describir los principales aspectos sociodemográficos de los usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.
- Describir las características de los usuarios según tipo de seguro, tipo de paciente y personal que atendió en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción según sus dimensiones en los usuarios atendidos en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Estudio de corte transversal, descriptivo, Diseño observacional, no experimental.

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	CRITERIOS DE MEDICION	ESCALA DE MEDICION	TIPO
CALIDAD	Se ostenta como el uso de conocimientos y tecnología con la finalidad de maximizar la salud de la persona sin aumentar los peligros o riesgos.	Es la percepción de la atención de calidad de los pacientes que asisten a los servicios de primer nivel, medida por la Encuesta SERVQUAL	Criterios De estatinos que clasifican como: Buena calidad Regulad calidad Mala calidad	Baremación con estatinos: $\bar{x} \pm 0.75 DE..$ donde \bar{x} = promedio; DE Desviacion estándar.	Ordinal	Cuantitativa de Intervalo
FIABILIDAD	Son las funciones que cumple un determinado sistema de salud además de ser cumplidos en un tiempo límite.	Es la Perspectiva de que un proceso, equipo o material de salud desempeñe una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado	Que las personas ubicadas en el área de informes brinden una clara información acerca de las consultas externas.	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 1. Menos de satisfacción amplia 2. 0= satisfecho 3. Mayor que 0	ORDINAL	CUALITATIVA

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Es la capacidad de manejar el servicio de manera oportuna y rápida ante la demanda que esta presente siempre demostrando la calidad de servicio.	probabilidad de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margende tiempo aceptable y a	Que la atención en el seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 4. Menor de 0 = satisfacción amplia. 5. 0 = satisfacción. que2 =insatisfacción severa	ORDINAL	CUALITATIVA
SEGURIDAD	Es lo que el personal que atiende transmite confianza, cortesía, privacidad	Sensación de total confianza que se tiene en un servicio de salud.	Que se respete su privacidad durante su atención en consulta.	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 6. Menor de 0 = satisfacción amplia. 7. 0 = satisfacción. 8. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada. Mayor que 2 =insatisfacción severa	ORDINAL	CUALITATIVA

EMPATIA	Es una capacidad humana en donde la persona entiende las necesidades del otro y se pone en su lugar.	“Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa	Ser tratado con paciencia y amabilidad de parte del personal de lo atiende en consulta externa.	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 9. Menor de 0 =satisfacción amplia. 10. 0 = satisfacción. 11. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada.	ORDINAL	CUALITATIVA
----------------	--	--	---	---	---------	-------------

				Mayor que 2 = insatisfacción severa		
ELEMENTOS TANGIBLES	Son los materiales físicos que el paciente observa.	Organización física de la institución que el paciente observa.	Que los hologramas, módulos, letreros y demás servicios sean visibles para orientar a los usuarios.	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 12. Menor de 0 =satisfacción amplia. 13. 0 = satisfacción. 14. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada. Mayor que 2 = insatisfacción severa	ORDINAL	CUALITATIVA

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

- Universo de Estudio: conformado por el total de usuarios que acudieron a consulta externa de medicina general de los centros de salud del primer nivel de atención de Piura y Castilla, 2019.
- Población: La población serán los pacientes atendidos en consulta externa de medicina general de los centros de salud del primer nivel de atención de Piura y Castilla, 2019.
- Muestra: Se obtuvo un tamaño muestral de 192 usuarios atendidos en consulta externa de medicina general de los centros de salud del primer nivel de atención de Piura y Castilla, 2019. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, de tipo censal.
- Unidad de análisis: los usuarios.
 - Criterios de selección:
 - o Criterios de inclusión:
 - Usuarios continuadores o nuevos en el servicio de medicina general.
 - Usuarios mayores de 18 años.
 - Usuarios con nivel de conciencia adecuado.
 - Usuarios que aceptan participar del estudio.

- Usuarios que acuden a consultorio externo de medicina general de los centros de salud de Piura y Castilla del primer nivel de atención.
- o Criterios de exclusión:
 - Usuarios que no desean participar del estudio.
 - Usuarios con alguna discapacidad física o mental.
 - Encuestas llenadas de forma incompleta o equivocada.

2.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica fue la entrevista, y el instrumento fue la encuesta, con la cual se recogieron los datos importantes de las variables de interés para poder realizar de manera óptima el presente el estudio.

Se tomará como fuente de información para medir el nivel de satisfacción del usuario según la calidad de servicio del consultorio externo de medicina general de los centros de salud I-4 de Piura, la realización de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud la cual ya está validada en nuestro medio.

2.5.MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Después de recolectar los datos de las historias clínicas se ingresaron al programa estadístico SPSS v. 24, para su análisis y posterior interpretación. Se utilizaron medidas de dispersión y de tendencia central para las variables que expresan cantidad y porcentajes con sus respectivas frecuencias para las variables que expresan cualidad. Los datos se describieron a través de tablas de porcentajes y frecuencias.

2.6.ASPECTOS ÉTICOS

En todo tiempo, se respetó la confidencialidad de los datos, llenando la ficha de recolección de datos de manera anónima según la historia clínica en donde se realizó la recolección respectiva. Además se aplicaron en todo momento los principios de ética y deontología.

El proyecto se remitió al comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura, para su revisión y aprobación respectiva.

III. RESULTADOS

De los 192 usuarios que participaron del estudio, se encontró que el 43,2% fueron usuarios de los servicios, el 78,6% fueron mujeres, el 72,4% tuvieron un nivel de instrucción secundario, la media de edades fue de 48 años, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Principales aspectos sociodemográficos de los usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

Aspectos sociodemográficos	n°	%
Condición del participante		
Acompañante	109	56,8
Usuario	83	43,2
Género		
Femenino	151	78,6
Masculino	41	31,4
Nivel de estudio		
Superior universitario	3	1,6
Superior no universitario	26	13,5
Secundaria	139	72,4
Primaria	23	12
Analfabeto	1	0,5
Edad*	48	(40 - 56)

*Media y rango intercuartílico

Fuente: Usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

Respecto a las características de los usuarios, se encontró que el 66,7% presentó un seguro tipo SIS, el 87% fueron continuadores al servicio y el 28,1% fueron atendidos por personal de enfermería, como se muestra en la tabla n° 2.

Tabla 2. Características de los usuarios según tipo de seguro, tipo de paciente y personal que atendió en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

Características	n°	%
Tipo de seguro		
SIS	128	66,7
Ninguno	55	28,6
Otro	9	4,7
Tipo de usuario		
Continuador	167	87
Nuevo	25	13
Personal que atendió		
Odontólogo	15	7,8
Obstetra	52	27,1
Psicólogo	9	4,7
Médico	62	32,3
Enfermera	54	28,1
Otros	0	0

Fuente: Usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

En la tabla n° 3, se muestra que de los 192 participantes del estudio, el 35% se muestra satisfecho por la calidad de atención que recibieron, mientras que el 65% se encontró insatisfecho por la atención brindada en los centros de salud del primer nivel de atención en Piura y Castilla. Al aplicar el instrumento SERVQUAL, se evaluaron 5 dimensiones; aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. El mayor grado de satisfacción se obtuvo con la dimensión de seguridad con un 44%, seguido de la dimensión de empatía con un 39% y fiabilidad con un 32%.

Respecto a la insatisfacción, se obtiene el mayor porcentaje con la dimensión de capacidad de respuesta con un 74%, seguido por aspectos tangibles con un 69% y fiabilidad con un 67%.

Tabla 3. Nivel de satisfacción según sus dimensiones en los usuarios atendidos en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019

Preguntas / Dimensiones	Sastisfecho (+)		Insastisfecho (-)	
	n°	%	n	%
Pregunta 1	77	40	117	61
Pregunta 2	75	39	117	61
Pregunta 3	61	32	131	68
Pregunta 4	56	29	138	72
Pregunta 5	50	26	142	74
FIABILIDAD	319	33	645	67
Pregunta 6	58	30	134	70
Pregunta 7	50	26	142	74
Pregunta 8	42	22	150	78
Pregunta 9	52	27	140	73

CAPACIDAD DE RESPUESTA	202	26	566	74
Pregunta 10	104	54	88	46
Pregunta 11	71	37	121	63
Pregunta 12	94	49	115	60
Pregunta 13	42	46	104	54
SEGURIDAD	311	44	428	56
Pregunta 14	94	49	98	51
Pregunta 15	63	33	129	67
Pregunta 16	58	30	134	70
Pregunta 17	75	39	117	61
Pregunta 18	84	44	106	55
EMPATÍA	374	39	584	61
Pregunta 19	98	51	94	49
Pregunta 20	58	30	134	70
Pregunta 21	29	15	163	85
Pregunta 22	58	30	134	70
ASPECTOS TANGIBLES	243	31	525	69
% TOTAL	1449	35	2748	65

Fuente: Usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, la forma en como se brinda la atención en los centros de salud cobra más importancia y resulta en el proceso de tratar con igualdad a cada paciente que llega a la consulta externa, siendo la calidad de atención, un tema de vital importancia en la salud pública, y además, fundamental aspecto para medir la atención brindada en los servicios de salud.²⁴

El presente estudio tuvo por finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en los diversos centros de salud del primer nivel de atención, por lo que se encontró que el 35% se muestra satisfecho por la calidad de atención que recibieron, mientras que el 65% se encontró insatisfecho por la atención brindada en los centros de salud del primer nivel de atención en Piura y Castilla. Estos datos se comparan a un estudio realizado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, en donde encontraron que el 90% de usuarios presentan insatisfacción, teniendo como mayor grado de insatisfacción la dimensión de seguridad con un 93% y aspectos tangibles con un 74%. Otro estudio realizado en Lambayeque se encontró un nivel de insatisfacción del 90%, teniendo como principal dimensión de insatisfacción la de seguridad con un 94% y la de satisfacción mayor la de empatía con un 19%. La diferencia de algunos porcentajes podría deberse a la diferencia poblacional en la que se realizan los estudios, ya que el presente estudio abarca centros de salud del primer nivel de atención, mientras que los estudios mencionados anteriormente abarcan también centros de salud ubicados en el tercer nivel de complejidad.^{25,26}

Otro dato resaltante que se encontró en el presente estudio, fue que el mayor grado de satisfacción se obtuvo con la dimensión de seguridad con un 44%, seguido de la dimensión de empatía con un 39% y fiabilidad con un 32%. Respecto a la insatisfacción, se obtiene el mayor porcentaje con la dimensión de capacidad de respuesta con un 74%, seguido por aspectos tangibles con un 69% y fiabilidad con un 67%.

Diversos estudios intentan explicar y dar a conocer la verdadera importancia del nivel de satisfacción que debe tener el usuario externo y/o paciente, el cual debe regresar a su domicilio con una percepción adecuada sobre el servicio que se le brinda ya que es el mejor

indicador para reconocer que es lo que está faltando para mejorar la gestión de los servicios de salud.²⁷

Por último, si los pacientes terminan insatisfechos del trato o de la calidad de atención en los establecimientos de salud, esto llevará a consecuencias diversas como la baja adherencia al tratamiento indicado por la nula o escasa credibilidad que el paciente adjudica a tal o cual centro de salud, motivo por lo que el paciente no regresa o ya no solicita el servicio y menos aún lo recomendarían, y esto conllevaría a no acudir a charlas de diversos programas que presenta el Ministerio de Salud, no teniendo en cuenta las recomendaciones que el personal de salud les brinda para la prevención de diversas patologías.²⁸

V. CONCLUSIONES

1.- Los principales aspectos sociodemográficos de los usuarios atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019, fueron: el 43,2% fueron usuarios de los servicios, el 78,6% fueron mujeres, el 72,4% tuvieron un nivel de instrucción secundario, la media de edades fue de 48 años.

2.- Respecto a las características de los usuarios, se encontró que el 66,7% presentó un seguro tipo SIS, el 87% fueron continuadores al servicio y el 28,1% fueron atendidos por personal de enfermería, en los centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

3.- El 35% se muestra satisfecho por la calidad de atención que recibieron, mientras que el 65% se encontró insatisfecho por la atención brindada en los centros de salud del primer nivel de atención en Piura y Castilla. El mayor grado de satisfacción se obtuvo con la dimensión de seguridad con un 44%, seguido de la dimensión de empatía con un 39% y fiabilidad con un 32%. Respecto a la insatisfacción, se obtiene el mayor porcentaje con la dimensión de capacidad de respuesta con un 74%, seguido por aspectos tangibles con un 69% y fiabilidad con un 67%.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Diseñar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios a la consulta externa en los diversos centro de salud de la región Piura.
- 2.- Diseñar programas de mejora de la calidad de atención de los centros de salud de la región Piura.
- 3.- Entregar este primer estudio base a la Dirección Regional de Salud, para que tome las medidas correspondientes dirigidas a mejorar la calidad de atención de los diversos centros de salud del primer nivel de atención de la region Piura.

REFERENCIAS

1. Ismael León Vargas. Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue, Lima. Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Nutrición, 2013. [1] [SEP]
2. Matilde Estupiñan Vigil. Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati – Essalud, Lima. Revista de la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma. [1] [SEP]
3. Roberto Shimabuku y col. Nivel de Insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruano Médica Exploratoria en Salud Pública, 2012. [1] [SEP]
4. Roussel Dávila y Magdieli Tito. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa en pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Revista de Ciencias de la Salud, 2017. [1] [SEP]
5. Diana Luz García Miranda. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias de Villa – Chorrillos en el período Febrero- Mayo 2013. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana. [1] [SEP]
6. PerúMINSA, Dirección de Salud III Lima Sur, Red Barranco Chorrillos Surco. Análisis de la Situación de Salud 2011 Micro Red Villa. [1] [SEP]
7. Jesús Hernán Luján Donayre. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de a unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Escuela de Posgrado, 2012.
8. Tania Moleroy col. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. Revista de Salud Pública, 2010. [1] [SEP]
9. Gladys Katuska Castillo Soto. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil.

Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Medicina Humana, Ecuador
2011. [11]

10. Alberto Mario Masuet. La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, en la ciudad de Córdoba. Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Médicas, 2010.
11. Véliz Rojas, María Isabel y Villanueva Aparco Ruth. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados, 2013.
12. Perú, MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 2012.
13. Martha Chang de la Rosa. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General Integral, 2019.
14. Patricia Chávez de Paz y col. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Revista de Dermatología Peruana, 2019.
15. Gladys Asunta Huiza Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, Callao Octubre-Diciembre 2013. Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana.
16. Roberto Reynaga Céspedes. Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista. Temas de Gestión Pública y Actualidad, 2011.
17. Rodrigo M. Carrillo-Larco y Mariana Ramos. Lima como vamos: calidad de atención en salud. Revista Panamericana de Salud, 2012.
18. Perú, MINSA. Documento Técnico: “Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud”, 2010.
19. Perú, MINSA. Documento Técnico: “Política Nacional de Calidad en Salud, 2019”.
20. Perú, MINSA. Documento preliminar: “Política Nacional de Calidad en Salud,

2018”.

21. Perú MINSA. Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”,2016.
22. Emilio Cabello y Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, Perú 2012.
23. Gonzales H. CALIDAD DE LA ATENCIÓN [Internet]. 2013 [cited 18 November 2018].
24. RIOS A, Barreto A. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA [Internet]. Bogotá; 2016 [cited 18 November 2018].
25. Ruiz C, Gomez A. Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuario de los servicios deportivos públicos gestionado por Logroño deporte [Internet]. Logroño; 2015 [cited 18 November 2018].
26. Samuel, T., Vasquez, S. and Carmen, L. (2015). MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. 35th ed[Accessed 18 Nov. 2018].Venezuela.
27. Liviano, S. (2018). Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017. [[Accessed 18 Nov. 2018].Lima, pp.25,26.
28. Saturno, P. (2014). Calidad del primer nivel de atención de los Servicios Estatales de Salud. Diagnóstico estratégico de la situación actual. [Accessed 18 Nov. 2018].Mexico.

Anexos

Anexo N° 1: Acta de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE ORIGINALIDAD	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	-----------------------------	---

Yo,

EDGAR RICARDO BAZAN PALOMINO docente de la Facultad De Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Medicina de la Universidad César Vallejo- Piura (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, PIURA 2019” del (de la) estudiante **CAMPOVERDE SOLANO ELIDA ALEXANDRA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 de Enero de 2020



Firma

Dr. Edgar Ricardo Bazán Palomino

DNI N° 18890663

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo N° 2: Pantallazo de Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis page with the following content:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
UCV
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA
PIURA

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA
Dr. EDGAR BAZAN PALOMINO
Coordinador de la Escuela de Medicina
UCV - Piura

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La valoración de la atención de calidad desde la observación del paciente; toma más relevancia, de modo que se puede conseguir disímiles concepciones y cualidades asociados a la atención que se le otorga al paciente, los cuales traerá consigo beneficios para la institución que ejecuta los servicios y por consecuencia una satisfacción en las expectativas y necesidades del paciente.

At the bottom of the page, it indicates: "Página: 7 de 19" and "Número de palabras: 4801".

On the right side, a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) panel is visible, showing a total match percentage of 21%. The matches are listed as follows:

Match Number	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	fundacionidea.org Fuente de Internet	2 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet	1 %

The interface also includes a navigation bar at the top with "feedback studio" and "tesis", and a bottom status bar with "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado". The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 12:47 p.m. on 24/01/2020.

Anexo N° 3: Autorización de Publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **ELIDA ALEXANDRA CAMPOVERDE SOLANO**, identificado con DNI N° **73673333**, egresado de la Escuela Profesional de **MEDICINA**, de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, PIURA 2019** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 73673333

FECHA: 24 de Enero del 2020

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	---	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo N° 4: Versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CAMPOVERDE SOLANO ELIDA ALEXANDRA

INFORME TITULADO:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, PIURA 2019

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MEDICO CIRUJANO

SUSTENTADO EN FECHA: **04 de febrero 2020**

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA

Dr. EDGAR BAZÁN PALOMINO
Coordinador de la Escuela de Medicina
UCV - Piura

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION