



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**Satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en
consultorio externos de un Centro de Salud de Lima- Norte 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Salgado Quispilay, Brenda (ORCID:0000-0002-6193-1189)

ASESOR:

Mgtr. Becerra Medina Lucy (ORCID: 0000-000-2400-4423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Administración

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a mi hijo Thiago, quien fue mi motor y motivo que me impulsó a seguir adelante esforzándome en mi Carrera profesional. Así mismo, a mi madre, quien en todo momento me brindó su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la Mg. Lucy Tani Becerra Medina por su constante enseñanza del día a día y por su paciencia que nos Brinda.

INDICE

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

RESUMEN

El **objetivo** de esta investigación fue: Determinar la satisfacción de los usuarios según expectativas y percepciones sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud de Lima- Norte 2020. **Método:** El trabajo de investigación es de diseño no experimental transversal y de enfoque cuantitativo. Así mismo, la población fue de 40 usuarios que se atienden en consultorios externos, se aplicó la técnica llamada encuesta y un instrumento llamado SERVQUAL lo cual está constituido por 44 ítems que consta de 22 preguntas que se encuentra dividido por expectativas y percepciones, se califica a través de una escala de puntaje la cual es de 1 a 7. **Resultados:** Se constató que los usuarios atendidos en consultorio externos según sus expectativas, no se encuentran satisfechos ya que según los rangos aún se encuentra por mejorar. Por otro lado según las percepciones de los usuarios la satisfacción aún se encuentra en proceso. **Conclusión:** Los usuarios manifestaron de acuerdo con sus expectativas, que esperan recibir una buena atención durante la consulta. Sin embargo, en este sentido la satisfacción se encuentra en proceso.

Palabras Clave: satisfacción, usuario, atención, percepción, expectativa.

ABSTRACT

The objective of this research was: To determine the satisfaction of users according to expectations and perceptions about the care received in external clinics of a Health Center of Lima-North 2020. Method: The research work is of a non-experimental cross-sectional design and focus quantitative. Likewise, the population was 40 users who attend external clinics, the technique called survey was applied and an instrument called SERVQUAL which consists of 44 items consisting of 22 questions that is divided by expectations and perceptions, is rated through a scoring scale which is from 1 to 7. Results: It was found that the users treated in external clinics according to their expectations, are not satisfied as, according to the ranges, it is still to be improved. On the other hand, according to user perceptions, satisfaction is still in process. Conclusion: Users stated in accordance with their expectations that they expect to receive good attention during the consultation. However, in this sense, satisfaction is in process.

Key Words: satisfaction, user, attention, perception, expectation

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la calidad de la asistencia sanitaria es poder garantizar que el paciente sea atendido de manera correcta. Sin embargo, en la actualidad como en todos los países hay problemas de atención como recibir un mal diagnóstico, un mal tratamiento o incluso un tratamiento innecesario afectando a países bajos y medianos ingresos. Estos problemas que se presentan usualmente en los centros de salud como consecuencia perjudica la salud del usuario ya sea que no pueda ser atendido y que la enfermedad continúe y no logre mejorar su salud.¹

El estudio consiste en la satisfacción de la atención en los servicios de salud, esto viene siendo un gran problema para la sociedad, una de las causas que se observan en el centro de salud es la prolongación de tiempo para ser atendido lo cual fue de 30 minutos. Por otro lado, se observó quejas en la cola de admisión, viéndose una vez más que el usuario es el actor principal dentro de una organización. En síntesis, lo que se percibe en el centro de salud viene generando malestar en los usuarios, esto se manifestó a través de lo que mencionaban los pacientes durante el tiempo de espera.

En México, un estudio realizado en el año 2015 se identificó muchas desigualdades dentro del sistema de salud referente a los grupos sociales donde encontraron que la calidad de atención estaba afectada². De acuerdo a este estudio, al hablar de desigualdades lo principal que no logra una persona es ser atendida con prontitud. Hay muchas razones que originan este problema una de ellas es que viven alejados al centro de salud y tienden a tomar horas de tiempo para poder atenderse, esto conlleva a que muchos pacientes no cumplan con el tratamiento indicado o que su enfermedad continúe y no logre una pronta recuperación. En México, como en todos los países existe la pobreza y aquellas personas que reciben atención muchas veces no es de calidad, porque no siempre en los centros de salud se cuenta con los recursos materiales y humanos para garantizar el cuidado o muchas veces el centro de salud se encuentra cerrado.

En Chile en el 2015, Jiménez identificó que los usuarios no se encontraban satisfechos por una mala comunicación y un inadecuado trato. Pues muchos usuarios manifiestan

que “solo se enfocan en mejorar la infraestructura” y eso no sirve de nada cuando reciben la atención.³ El buen trato que se tiene que recibir en cualquier centro de salud muchas veces pasa por alto a causa de que el personal tiene mucha carga laboral o simplemente no hay simpatía con los demás estas actitudes son usualmente la causa de que ocurran estos casos siendo negativamente un acto no tolerable.

En Perú, en Lambayeque en el año 2016, al usuario se le ofrece un servicio de calidad en consulta externa a través de actividades que benefician a la población pero diferentes investigadores han realizado constantes investigaciones donde se presentó un incremento de reclamos escritos que se evidenció dentro del libro de reclamaciones, así mismo hubo un incremento de insatisfacción con la falta de medicamentos, como también manifiestan que la admisión no es suficiente rápida en su atención.⁴ La ausencia de la mayoría de los medicamentos es un gran problema para muchos usuarios debido a que no todos cuentan con recursos económicos para poder acceder a los medicamentos y muchos manifiestan su desacuerdo frente a esa situación, de igual manera las esperas largas y colas largas en un centro de salud sigue siendo una molestia para la población esto es un factor que afecta día a día al usuario.

Así mismo, la calidad de atención en Lima tiene muchas observaciones, por ello un trabajo de investigación realizado en un Centro de Salud de Puente Piedra 2016 en el área de Admisión se determinó que pocas personas consideran recibir una buena atención y no están satisfechos y del total, la mitad recibe una atención regular.⁵ Por lo que se concluye que existe una baja atención, según el autor la comunicación es una competencia básica que influye en el trabajo diario de los trabajadores de salud pero lamentablemente la demanda de pacientes hace que cada atención disminuye la comunicación.

Una insatisfacción percibida por los usuarios ocasiona que el centro de salud pueda ser mal vista por la población, como también disminuya la demanda de pacientes, muchos usuarios muestran sus quejas antes de ser atendido incluso durante la atención, esto puede afectar la salud de los usuarios y a su entorno.

El Centro de salud de Lima-Norte, está constituido por: Admisión donde se observa que los usuarios se “quejan” ya que la atención no se da de forma ordenada, cuenta con un personal que atiende en caja lo cual los usuarios que no son SIS están en la obligación de pagar. Así mismo se observa triaje donde se encuentra una técnica de enfermería y un tópico. Por otro lado, el C.S cuenta con consultorios externos en este caso el de TBC se encuentra solo una enfermera, sin embargo, los usuarios están “desconcertados” porque esperan recibir mejor trato ya que los usuarios manifiestan: “Hay un mal orden en la atención de admisión y demora en la atención en el consultorio”.

A continuación, estudios nacionales como Torres G, 2017 en su tesis planteó, una investigación donde tuvo que definir la satisfacción del paciente de acuerdo al cuidado que brinda la enfermera en un centro de salud de Comas, Carmen medio, aplicó un estudio cuantitativo transversal, sus resultados en su tesis fueron que el 41.2% se encuentra medianamente satisfecho, seguido por 35.3% y finalmente una insatisfacción de 23.5%.⁶

Por otro lado, Fernández D, Revilla M, Lenka A, en su artículo basado en Determine the organizational climate and the satisfaction of the external user regarding the medical care received in the hospitalization services of the Instituto Nacional Salud del Nino. Methods. In the year 2017 a survey was applied to qualify the organizational climate to the workers of the hospitalization services of the Department of Medicine of the INSN. The satisfaction of the external user was measured through the SERVQUAL survey applied to external users. Results. The qualification of the organizational climate was 76,3%, considered as improvable; and the overall satisfaction of the external user was 64,4%.⁷

Chávez P, Matzumura K, Gutiérrez H, Mendoza D 2018, aplicaron un trabajo con el fin de saber cuál es la satisfacción de la atención sobre los pacientes oncológicos en un servicio de medicina en un Hospital de Lima, aplicaron un estudio con diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, dentro de sus hallazgos, la dimensión fiabilidad presento un 86.09% de insatisfacción, capacidad de respuesta obtuvo un 84.3% de insatisfacción, seguridad con un 78.4% de insatisfacción y posteriormente las demás

dimensiones mostraron insatisfacción, los autores concluyeron que una de las dimensiones la cual fue fiabilidad obtuvo una insatisfacción alta.⁸

Torre L 2018, en su artículo hizo énfasis en definir la relación entre satisfacción y cumplimiento de los derechos del usuario en una Institución de Salud Año Nuevo, Comas, Dicha investigación fué en base a un estudio de tipo cuantitativo, básica, con un diseño no experimental, transversal, correlacional. Para la aplicación del baseado de datos, el autor aplicó una muestra de 148 usuarios. En sus resultados se indicó que hubo una relación entre la satisfacción y los derechos que se debe cumplir con el paciente.⁹

Hernández V, Rojas D, Prado G, Bendezú en su investigación en ingles con el objetivo de To estimate satisfaction with the healthcare received at facilities of the Ministry of Health (MINSA) of Perú and determine its associated factors in Peruvian adults. Materials and Methods. Analytical cross-sectional study using data from the National Household Survey on Living Conditions and Poverty (ENAHO) 2018. Satisfaction with healthcare received was rated as very bad, good, and very good. The characteristics of the study population were described using weighted frequencies and proportions. To determine the factors associated with satisfaction with the care received, a generalized ordinal logistic model was estimated. Results. The study included a total of 14,206 adults (expanded population: 7,684,602) who reported having been treated at a MINSA healthcare facility. At the national level, 74.3% of users reported satisfaction with the service received as "good or very good".¹⁰

Casalino G, en su trabajo que realizó en Lima, con el fin de investigar el cuidado en distintos servicios de consulta externa de un hospital general según la percepción por los usuarios, el aplicó un estudio descriptivo y transversal, lo cual fueron entrevistados 240 pacientes, se seleccionó una muestra aleatoria. Así mismo, aplicó una encuesta Servqual y dentro de sus resultados, el 44.3% fue de satisfacción. En conclusión, Casalino en sus resultados lo dividió según grupo etarios. ¹¹

Pacheco R, en su investigación que manifestó sobre como identificar la relación que puede existir entre la calidad de servicio y la satisfacción de un usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María en el año 2017, en su

artículo estableció una muestra de 155 usuarios, así mismo aplicó un instrumento que practicaba las dimensiones de la encuesta SERVQUAL, Pacheco en sus resultados, sus dimensiones que fueron evaluadas confirmaron que se ubicaban en un nivel malo y regular. ¹²

Cabrera M, en su artículo de investigación que se realizó en Lima, donde tuvo como fin estudiar el grado de satisfacción de los usuarios externos de un puesto de salud. Cabrera, aplicó un estudio descriptivo, transversal y observacional seleccionando una muestra de 170 pacientes Asimismo, el investigador utilizó la encuesta SERVQUAL, donde en sus principales hallazgos se obtuvo una insatisfacción general que fue del 47,37%, así como una insatisfacción que afecta la dimensión de la encuesta donde se demostró que la no respuesta fue (62,5%) seguida de las otras dimensiones En conclusión, Cabrera significa que la insatisfacción con un porcentaje más alto fue la falta de respuesta del profesional a los usuarios.¹³

Sánchez M 2017, aplicó una investigación donde quiso analizar el cuidado durante la atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, se estableció una muestra de 132 pacientes para determinar la atención y lo que satisface al usuario. En los resultados que se pudo recuperar dentro de la investigación, el 52,8% lo consideran buen, el 46,2% regular, 94% satisfechos y el 5% no refiere. Concluyó que hay una correlación entre la cuidado y la satisfacción.¹⁴

Ramos L, 2017 en su estudio que lo realizó en Lima, con el fin de determinar los aspectos asociados a lo que refieren los pacientes sobre la atención en un puesto de salud, para recolectar los datos, se aplicó una encuesta con una confianza del 95%, dentro de sus resultados, se determinó una satisfacción de 72.2%, donde la dimensión con mayor satisfacción fue seguridad con 96.1% , así mismo la empatía con un 91.3% y las demás dimensiones como fiabilidad fue de 64.3%, por otro lado la mayor insatisfacción fue la capacidad de respuesta, Ramos llegó a la conclusión que los usuarios de un centro de salud se encontraron satisfechos con la calidad de atención. ¹⁵

La Torre M, García A, Llanzo Q en estudio con el objetivo de determine the factors associated with the degree of user satisfaction at the outpatient Gastroenterology Service

in the Air Force's Central Hospital from Perú, An observational, descriptive and cross-sectional study was performed, e sample consisted of 221 patients. Results: It was found that 21.3% patients were satisfied with the care provided, 26.7% in the reliability component, 31.2% in the liability component, 48% in the security component, 38.9% in the empathy component and 32.6% in the tangible component. Insatisfaction was observed in 75 (70.8%) of males, 99 (86.1%) of females ($p=0.005$), 65 (70.7%) of direct beneficiaries and 109 (84.5%) of the family members ($p=0.013$). Also, as the waiting time for care increased patients satisfaction decreased ($r=-0.316$, $p=0.000$). 2018 Pontificia Universidad Javeriana. All rights reserved.¹⁶

Valverde R y Gálvez N, 2016, en su artículo de investigación que establecieron, buscaron alcanzar el objetivo donde se tuvo que diferenciar el nivel de las personas que perciben la calidad de los procedimientos que se recibe en los centros asistenciales Minsa y Es salud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque, en su artículo aplicaron el diseño no experimental, descriptivo. Así mismo, aplicaron una encuesta SERVQUAL. En sus hallazgos obtuvieron que Essalud mostró una satisfacción global de 71.7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó 74.3% a diferencia con MINSA que tienen una satisfacción de 44.6% por lo que la dimensión empatía tuvo una satisfacción más alta con un 51.9.¹⁷

Bustamante Gálvez N, en su investigación donde emitió el objetivo de identificar a los usuarios que se atienden en farmacia central del Hospital Regional de Cajamarca, la muestra estuvo compuesta por 372 usuarios y desarrollaron un instrumento para recopilar los datos, lo cual se realizó mediante una encuesta llamada SERVQUAL modificada, para Bustamante en sus resultados definió que hubo una satisfacción Global de 54% y el 46% no sintió satisfacción, lo cual significa que se encuentra en proceso por lo tanto, la atención no es Satisfactoria.¹⁸

Según Gómez C, Gómez L, Rodríguez D en su investigación manifestó con el objetivo de establish the level of satisfaction of hospitalized external users in the Internal Medicine Service of the Teaching Regional Hospital of Cajamarca in Peru during the period from January to February 2019. I apply a descriptive study in 118 hospitalized external users.

The instrument used was SERVQUAL. Results: The average age was 41.37 years, mostly women and with secondary studies. The results obtained on user satisfaction level were: in the reliability dimension, 45.9%; in the response capacity dimension, 44.9%; in the security dimension, 49.4%; in the empathy dimension, 57.5% and in the tangible aspects dimension, 51.1%. There was an overall satisfaction of 49.9%, implying that the response that external users have regarding the level of satisfaction is in process (40 - 60%). It is concluded that users are in the process of satisfaction.¹⁹

Mendocilla K, 2016 en su artículo de investigación con el fin de investigar acciones que contribuyen en lo que satisface al usuario de un servicio de consultorios externo. Aplicó un estudio descriptivo, transversal, observacional, así mismo aplicó una encuesta llamada SERVQUAL, dentro de sus resultados la dimensión con más satisfacción fue la capacidad de respuesta con un 78.8%, seguridad con un 80.8%, empatía fue de 73.6% y aspectos tangibles fue de 61% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con un 64.8%. Mendocilla concluye que existe una buena satisfacción del usuario.²⁰

Pariasca, 2015 en su tesis, determinó la percepción del usuario externo en el Centro de salud los Libertadores de la micro red en Rímac, aplicó un estudio descriptivo simple, con enfoque cuantitativo, los resultados de la encuesta que aplicó fue que 22 – 50 personas se encuentran insatisfechos, 51- 80 personas están satisfechos y muy satisfechos de 81- 110 personas ²¹

Según Farro J, en su investigación donde emitió la investigación que puede haber entre el tiempo de espera y lo que manifiestan los pacientes durante la consulta del HVLH, su estudio que aplicó es de tipo básico de diseño no experimental correlacional, de corte transversal, practice con 250 usuarios, por la cual la muestra fué de 92 pacientes, los cuales usualmente se atienden en un servicio del Hospital Víctor Larco Herrera, los resultados que obtuvo Farro fué que existe relación entre lo que espera el paciente para ser atendido y lo que se percibe en la satisfacción del usuario externo con un 41% de los encuestados insatisfechos, y los tiempos de espera oscilaron entre 3 a 4 horas 45

minutos, dando a entender que la mayor demora en atención fué en la sala de espera y dentro del consultorio.²²

Pajuelo realizó en Lima 2018 en su artículo de investigación, donde aplicó un estudio para identificar lo que refiere un paciente con TBC sobre el cuidado que recibe por el profesional de salud en el Hospital de Barranca, aplicó un estudio de nivel aplicativo tipo cuantitativo, transversal, los resultados fue que del total respecto a la atención que brinda el enfermero , el 63% (23) se encontró no tan satisfecho, el 20% (08) tuvieron una buena percepción y el 17% (07) fue desfavorable, dimensión interpersonal 78% (32) tienen una percepción buena y el 22% (09) es buena, por otro lado el 12% (05) fue desfavorable, en la dimensión de entorno 80% (32) tienen una percepción medianamente favorable, el 15% fue buena y 05% (02) fue desfavorable. ²³

Roque J, 2016 en su artículo de investigación, alcanzó realizar la identificación de los usuarios satisfechos atendidos en consulta externa del primer nivel de atención en Cusco, aplicó un estudio de tipo descriptivo transversal, así mismo aplicó una encuesta llamada SERVQUAL, dentro de sus resultados se obtuvo una satisfacción global del 35% siendo la dimensión con mayor porcentaje la seguridad con un 38%, empatía con un 36% y aspectos tangibles con un 37%, la dimensión con menor satisfacción fue la fiabilidad con un 33% y la capacidad de respuesta con un 30%. Roque concluye que la satisfacción fue baja.²⁴

Guevara L en su artículo de investigación, presentó en su estudio con el objetivo de investigar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, dentro de su trabajo aplicó un estudio descriptivo transversal de octubre a noviembre del 2017, fue un método de muestreo sistemático fue empleado para seleccionar 378 usuarios externos. Finalmente, sus resultados de la puntuación del nivel de satisfacción de los pacientes fue 37.15%, lo cual según la metodología SERVQUAL se encuentra “por mejorar” respecto a la calidad de atención.²⁵

De igual manera, estudios realizados internacionalmente como Morales G, 2017 en Colombia, en su tesis realizada para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes

que acuden al servicio de emergencia en comparación con la atención de enfermería en una institución de atención de salud de primer nivel 2017. Donde, se aplicó un estudio de corte transversal. Por lo tanto, para recopilar los resultados, utilizó un instrumento validado "CARE-Q". Entre sus primeros hallazgos, el investigador obtuvo a través de la encuesta que aplicó a una población determinada donde el 25% informó una satisfacción alta, el 60% de la población informó una satisfacción promedio y el otro 15% lo consideró bajo. Por lo tanto, se concluye que los usuarios aún no reciben una buena atención, esto se manifiesta en los resultados que Morales aplicó, donde fue del 60% y solo una parte de la población encuestada está satisfecha.²⁶

Arbeláez G, Mendoza P 2017, donde quisieron establecer como es la conexión entre el director de una institución y lo que satisface al usuario externo en Ecuador, aplicaron un estudio transversal de correlación, dentro de sus resultados lo que ejecutó el director fue un 56% de regular y 44% satisfactoria, el usuario presentó una insatisfacción de 89% moderada y 11% de leve, se concluye que existió una relación significativa entre una gestión inadecuada con la insatisfacción del usuario.²⁷

Alcántara F, manifestó en su investigación para precisar la relación que hay entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Túcume – Perú y en el Centro de Salud San Pedro de la Bendita – Ecuador, empleó en su artículo el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, en los resultados que Alcántara define, existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se encontraron muchas diferencias referentes a la calidad de atención entre los dos centros de salud.²⁸

Pessoa N, Freire R, Coelho K, García evaluaron que tan satisfecho se encuentra un usuario de un servicio con diagnóstico de diabetes, aplicaron una investigación evaluativa, con un enfoque mixto, que se desarrolló en el Centro Integrado para la Diabetes y la Hipertensión de Barbalha -CE, en el período de 2016, con 97 usuarios. Se recopilaron datos sobre la satisfacción del usuario en relación con las dimensiones que se enfoca en la infraestructura, accesibilidad y el comportamiento del personal de salud con el paciente. Los hallazgos obtenidos fueron que 77.3% eran adultos mayores, 88.7%

mujeres y 84.8%, jubilados. 63.9% de los usuarios Se encontraron satisfechos con el servicio; sin embargo, se informó de insatisfacción con las dimensiones de la infraestructura (oficinas, equipos y medicamentos) y accesibilidad (pruebas de laboratorio y consultas médicas).²⁹

Santos R, Salvador M, Sratena T, en una investigación donde tuvo que evaluar la satisfacción del programa de control de tuberculosis en la unidad básica de salud en Itaborai- Rio de Janeiro 2015, aplicaron un estudio descriptivo, cuantitativo con 86 personas, los resultados fueron exitosos ya que los usuarios se encontraban satisfechos, esas evaluaciones positivas se ve reflejado porque el enfermo se encuentra dentro del programa de TBC, esto también es gracias al personal de salud ya que lo apoya a que adhiera al tratamiento.³⁰

Morillo J y Marcano Y 2015, en su artículo realizado en Venezuela que fué para identificar la satisfacción del usuario en el consultorio de TBC lo cual se entrevistó a las pacientes. Donde aplicó una investigación transversal no experimental cuantitativa, la muestra que aplicó fue conformada por 64 usuarios. Entre sus principales hallazgos obtuvo que la satisfacción percibida por la gran cantidad de los clientes fue positiva ya que el investigador menciona que se cumplieron las expectativas de los usuarios manifestando su conformidad por los aspectos del servicio. El investigador, llegó a la conclusión que se ha demostrado que la calidad que brinda el personal es muy buena, viéndose evidenciado en la respuesta positiva de los usuarios.³¹

Jonston R. 2016, el análisis se basa en 579 anécdotas de clientes de cuentas personales de un importante banco del Reino Unido, recopiladas utilizando la técnica de incidentes críticos. Los principales hallazgos del estudio son que los determinantes predominantemente satisfactorios son la atención, la capacidad de respuesta, el cuidado y la amabilidad; y los insatisfechos son integridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, disponibilidad y funcionalidad. La capacidad de respuesta se identifica como determinantes cruciales de la calidad, ya que es una fuente frecuente de satisfacción, y la falta de ella es una fuente importante de insatisfacción. Contrariamente a la literatura existente, muestra que las causas de la insatisfacción no son necesariamente el anverso

de las causas de la satisfacción y, además, que la fiabilidad es predominantemente una fuente de insatisfacción no satisfactoria. ³²

Según Avedis Donabedian, en su base teórica menciona que el cliente responde a las necesidades y expectativas. La meta que se tiene que lograr no solo es conseguir la satisfacción del usuario si no también lograr que el usuario tenga confianza en sí mismo. Avedis mencionó que al consumir un producto se puede saber cuál es su calidad y así mismo conseguir información para mejorar el producto si es que lo requiere.

Por otro lado, para Avedis los profesionales de salud tienen la capacidad de actuar respondiendo sus necesidades del usuario, ya que el cuidado en la salud es una acción importante en la vida y muy compleja.

Avedis, menciona 3 enfoques importantes para evaluar la atención en salud de acuerdo a la satisfacción. El refiere que el cliente tendrá una buena satisfacción al recibir una atención que garantice la calidad en los servicios.

- Estructura: En el enfoque estructura, se encuentra los recursos materiales, como son las instalaciones del servicio, así también los recursos humanos, que quiere decir cantidad y calidad del personal.
- Proceso: es aquella acción cuando el usuario acude para recibir una atención, como también el profesional de la salud brinda un diagnóstico y busca soluciones para que la pronta recuperación del usuario
- Resultado: son los efectos de la atención en salud de los usuarios. ³³

Así mismo Avedis define 3 dimensiones de calidad:

Entorno: Esta se denomina también la capacidad de respuesta, tiene que ver con la capacidad operativa o de funcionalidad en un servicio de salud, de cómo esta organizado y como atienden al usuario

Humano: Es la conexión del usuario con la enfermera, son los comportamiento y actitudes que demuestra el personal para atender a los usuarios, así mismo considera también la relación entre los mismos trabajadores de la institución y sus jefes.

Técnico: Es la formación de los profesionales de salud, como también los avances científicos, el cumplimiento de todos los procedimientos a realizar.

La Satisfacción del Usuario Externo es lo que la organización de la salud debe realizar para cumplir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios esto debe cumplir con las expectativas que día a día los usuarios que son atendidos perciben durante la atención dentro de un servicio, esto abarca con los diferentes factores como son los valores, las necesidades, y la propia organización sanitaria.³⁴

Para el Minsa, se está desarrollando grandes avances para poder garantizar una calidad de atención, esto se debe a que se han presentado muchos resultados acerca de una gran insatisfacción que los usuarios reciben dentro de los establecimientos. Por ejemplo, en el centro de salud muchos de ellos manifiestan sus “molestias directamente con el personal” que atiende en el C.S, otros manifiestan “problemas en la demora de la atención”. Así mismo, manifiestan que el “orden que dan los tickets para ser atendidos no es buena”. Las definiciones que hacen diferentes autores son también interesantes, que también consta de elementos las cuales son 4: las necesidades que el usuario carece, lo que el usuario anhela tener y lo que el usuario pida mejor dicho la petición y por último la utilización.

Cantú, quiso determinar lo que percibe el usuario durante la interacción entre la persona que atiende dentro del servicio y la persona que lo recibe. De tal manera que para tener clara una satisfacción es importante que la persona que brinda el servicio tiene que tener habilidades, buenos comportamientos, una buena actitud y evitar las esperas largas, el autor se enfoca en que el servidor tiene que ser responsable y mantener una educación plena como también ser atento y muy cortés. Así mismo debe también tener una apropiada imagen como su vestimenta, aspectos generales, debe brindar orientaciones, respuestas claras y mostrar un respeto como escuchar al cliente.³⁵

La satisfacción es importante ya que permite identificar como está la calidad de atención en el país, esto se debe a que la atención que reciben los usuarios desde el momento que llegan al establecimiento de salud muchas veces no es de calidad lo que al evaluar

la satisfacción en los establecimientos de salud se podrá saber que tan afectada está, pues se sabe que la satisfacción valora la calidad de atención.

Por otro lado, la importancia de la satisfacción se refleja también cuando el usuario recibe una buena atención, este se sentirá más satisfecho, lo que hará que se sienta conforme y así mismo el establecimiento de salud será mejor visto y obtendrá mayor demanda de la población que querrá ser atendido.

Lo que se percibe de la calidad del servicio es un factor más, que repercute en lo que el cliente espera obtener para tener una buena satisfacción, ellos son lo que deciden si el servicio es de calidad o no, está enfocado en sus dimensiones. Por otro lado, la satisfacción, es lo que el usuario lo manifiesta y esto se ve afectado por aspectos personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio

Fiabilidad: Es la acción que la organización y el personal de la salud debe brindar exitosamente y cumplir sus funciones con el servicio establecido y con los mismos usuarios en un tiempo determinado, es hacer el bien y ejecutar acciones correctas, es decir el personal o la organización tiene información de la cual se comprometen ciertas actividades relacionado con temas del servicio con la obligación de poder cumplirlas. La fiabilidad, evalúa aspectos muy importantes como, por ejemplo: El usuario espera ser atendido en un tiempo programado, transcurrido ese tiempo provoca una insatisfacción, segundo el interés de poder dar soluciones al problema del usuario ante cualquier inconveniente, así mismo informar de las acciones que se realizará, tercero si la organización realiza una mala acción, esta será mal vista por todos los usuarios. ³⁶

Capacidad de respuesta: Es la atención rápida, brindada durante la atención con el usuario o antes de la atención, capacidad de poder responder con calidad que beneficie al usuario y se sienta satisfecho, pero rápidamente. Por ejemplo, la capacidad de respuesta evalúa aspectos importantes como es la atención en consultorios externos, ya sea en admisión o en servicios derivados por parte del personal.

Seguridad: Es lo que el personal demuestra al usuario garantizando su privacidad, su confianza frente a los usuarios, esto hace que se sientan en un ambiente tranquilo y estén satisfechos. Por ejemplo, la seguridad evalúa aspectos importantes como la confianza, el tiempo, y la capacidad de realizar una actividad de manera correcta respetando los procedimientos.

Empatía: Es un valor que caracteriza a la enfermera, es comprender y ponerse en el lugar de la otra persona, escucharlo, entender sus problemas y satisfacer sus necesidades. Para esta dimensión es necesario tener en cuenta aspectos importante que evalúa la empatía: la amabilidad, la comprensión y el afecto.

Aspectos tangibles: Es la percepción que tiene el usuario dentro de la organización esto se basa con lo físico como por ejemplo los equipos, instalaciones, etc. Por ejemplo: medios de comunicación como los carteles que orientan al usuario dentro del servicio y las instalaciones en cada servicio.

El usuario es la persona que necesita ser atendido y recibir una calidad de atención eficaz que cubra sus necesidades tanto como del usuario y de su entorno. Así mismo, el usuario tiene expectativas las cuales se basan en lo que se espera recibir por el establecimiento esto va de la mano con las experiencias y la comunicación.

El usuario cumple características que están presentes en una población, formados por factores como edad, sexo, estado conyugal, nivel educacional y ocupacional. Por ejemplo, tenemos:

- Edad: es fundamental para poder evaluar la calidad, los usuarios que son atendidos en el Centro de salud de Lima- Norte son de todas las etapas de vida entre ellas son recién nacidos, lactante, lactante mayor, preescolar, escolar, adolescente, adulto y adulto mayor entre esas edades varía en la prestación del servicio del centro de salud
- Sexo: el centro de salud de Lima -Norte atiende a hombres y mujeres sin distinción alguna, pero se observa muchas veces a mujeres en las colas de admisión, en las esperas de consultorios externos que mayormente son amas de casa que quieren ser

atendidos, muchas de ellas manifiestan que el esposo se encuentra trabajando y que no tienen tiempo para poder acercarse al centro de salud, por otro lado se observa también adultos mayores en compañía de su familiar que acuden al centro de salud, así mismo también algunos adultos mayores se acercan al área de TBC para recibir su tratamiento y se le observan solos.

- Estado civil: en el centro de salud México son atendidos con diferentes estados civiles muchas de ellas manifiestan que son separadas o que conviven, pero no están casadas.
- Grado de instrucción: para aplicar la encuesta SERVQUAL se evaluará el grado de instrucción.

Al ser más específico con el grado de instrucción se califica de esta manera:

- Personas analfabetas: aquellas que no leen ni escriben
- Sin estudios: aquellas personas que no han culminado ningún estudio
- Estudios primarios: son los estudios de educación primaria, jardín durante la infancia.
- Profesionales: estudios de formación profesional
- Secundarios: educación secundaria, bachiller, etc.
- Medio superiores: estudios universitarios

Debido a lo mencionado, a través de las revisiones sobre la realidad de la atención que recibe el usuario y su satisfacción como también sobre todos los estudios realizados a nivel nacional e internacional, se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la satisfacción de los Usuarios que viven en Jr. Cusco con Camaná Alt de la Av. Perú SMP sobre el cuidado que se recibe en consultorio externos de un Centro de Salud de Lima- Norte 2020-I?

La calidad de atención es deficiente en todo ámbito es así que los usuarios que son atendidos muchas veces manifiestan SU INSATISFACCIÓN con el personal de salud y administrativo que brinda atención dentro del Centro de Salud, una de ellas es la demora

de atención en los consultorios esto no solo es un problema para el País sino también para toda la sociedad es por ello que esto sigue siendo un gran problema.

El profesional de salud y el personal administrativo, tiene como objetivo principal garantizar el cuidado al individuo brindando el confort y respondiendo sus necesidades cuando lo requieran, demostrando los conocimientos y teniendo que lo más fundamental es la salud del paciente. Brindar una mala atención al usuario puede causar muchos problemas a la sociedad, por ejemplo, muchas veces las personas manifiestan sus molestias y su rechazo con los demás dando como consecuencias que el Centro de Salud sea mal visto por la población.

El trabajo de investigación aportaría a la entidad de manera eficaz para garantizar una salud hacia los usuarios teniendo en cuenta sus molestias y los problemas que manifiestan los pacientes en el transcurso de la atención, por otro lado a través de sesiones educativas con temas relevantes se puede lograr que los usuarios durante la espera de atención se encuentren informados acerca de temas importantes que beneficien a su salud, las medidas de protección para salvaguardar la salud de su entorno y finalmente a través de un instrumento validado se logró obtener información acerca de la atención recibida antes y luego de la atención

Por ello, esta Investigación se quiere realizar para dar a conocer que tan satisfecho está el usuario con el centro de salud no solo la demora de atención, sino que son muchos factores que aquejan a la población.

El objetivo general es Determinar la Satisfacción de los Usuarios según expectativas y percepciones sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud - San Martin de Porres, Lima-2020.

El objetivo específico es identificar el nivel de satisfacción por dimensiones según expectativas y percepciones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles percibida por los usuarios que se atienden en consultorio externos de un Centro de Salud en el distrito de San Martin de Porres, Lima-2020.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de diseño no experimental transversal y de enfoque cuantitativo.

Según Aguilar A en el año 2013, indica que en las investigaciones de tipo no experimental no se necesita que las variables sean manipuladas, indica también que la investigación no experimental transversal se caracteriza por un menor control y las variables están más cercanas a la realidad.²⁸

Hernández 2016, refiere que el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección y el análisis de datos para responder a preguntas de investigación con el uso de la estadística.³⁷

2.2 Variables y Operacionalización

Variables

La variable que se investigó para el trabajo de investigación será la satisfacción.

Operacionalización de las variables

La Variable Satisfacción fue medida a través del instrumento llamado SERVQUAL que está constituido por 22 pares, teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 7 se califica como el más alto. Lo cual para interpretar los datos es (> 60% es por mejorar, 40-60% se encuentra en proceso y <40% es aceptable)³⁸. Esto se demuestra de esta manera:

>60%	Por Mejorar
40-69%	En proceso
<40%	Aceptable

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Según Andia C, Pineda A. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, que puede compararse entre lo que espera recibir una persona y la actitud del servicio ; está sujeto a muchos factores como los comportamientos, valores, la moral, la cultura, la necesidad personal y a la propia organización sanitaria. ³⁹ Las variable consta de 5 dimensiones:	Esta variable será medida con una encuesta “SERVQUAL” que esta conformado por 22 ítems.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesionalidad ▪ Respeto 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad ▪ 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Privacidad ▪ Tiempo necesario 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión ▪ Afecto ▪ Interés 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación ▪ Equipos ▪ Instalaciones 	

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

2.3 Criterio de inclusión

- ✓ Usuarios hombres y mujeres mayores de 18 años
- ✓ Usuarios que se atienden en consultorio externos donde se encuentre la enfermera
- ✓ Usuarios que acepten voluntariamente aplicar el cuestionario

2.4 Criterio de exclusión

- ✓ Usuarios hombres y mujeres menores de 18 años
- ✓ Usuarios que son atendidos en otros consultorios externos donde no se encuentre la enfermera
- ✓ Usuarios que no aceptaron voluntariamente aplicar el cuestionario
- ✓ Usuario que tenga dificultad para aplicar el cuestionario

2.5 Población y muestra

Población

Se trabajó con, los usuarios que viven en Jr. Cusco con Camaná, Alt. De la Av. Perú, atendidos en consultorio externos de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres, Lima Norte, el promedio de usuarios es de 40 por turno, por razones de conveniencia se eligió a los usuarios que acuden al turno de mañana, por ello no fue necesario determinar muestra.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El cuestionario SERVQUAL se aplica para ver la satisfacción sobre la atención que se brinda al usuario. Es una herramienta que fue elaborada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes comparando lo que desea el paciente y las percepciones respecto a un servicio se puede medir la calidad de la misma y es utilizada y recomendada por el MINSA.

Para recolectar los datos, se utilizó una técnica llamada encuesta y un instrumento llamado SERVQUAL que es para los establecimientos de la salud, esta encuesta se utilizó en el centro de salud de Lima-Norte, con el fin de medir la satisfacción sobre la

atención que reciben los usuarios, está distribuido por 44 ítems que se divide en 22 preguntas (expectativas) y 22 preguntas (percepciones). Así mismo se evalúa 5 dimensiones.⁴⁰ El cuestionario está estructurado bajo una escala de puntaje de 1 a 7.

Las encuestas fueron realizadas en el programa de SPSS, donde se formó una base de datos, se realizaron en la zona de Jr. Cusco con Camaná, Alt de la Av. Perú SMP, así mismo se habló con los usuarios explicando en qué consistía el instrumento, se coordinó el instrumento en las viviendas de la zona indicada.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se evaluó mediante el programa estadístico SPSS version 24

2.7 Métodos de análisis de datos

Para definir los resultados de la encuesta se aplicó:

- Excel
- SPSS

Se aplicó una base de datos en el programa SPSS, posteriormente fue llevado a Excel donde se realizó las tablas, así mismo se aplicó el análisis de las mismas.

2.8 Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los cuatro principios básicos de la bioética, se empleó dentro de la presente investigación: Autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia

- Autonomía: los usuarios mayores de 18 años, tomaron la decisión voluntariamente si aceptan realizar el cuestionario o no, se le informó acerca de los objetivos del estudio.
- Beneficencia: se podrá determinar el beneficio de los usuarios acerca de las causas que generan una inadecuada satisfacción, en este caso se aplicó sesiones educativas de acuerdo a las necesidades del paciente.

- Justicia: la entrevista se realizó sin distinción alguna, sin importar la religión ni creencias, etc.
- No maleficencia: los usuarios no presentaron ningún riesgo ya que la entrevista es confidencial y solo es para estudios

III RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 1. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud, San Martin de Porres, Lima 2020.

SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorio externos .

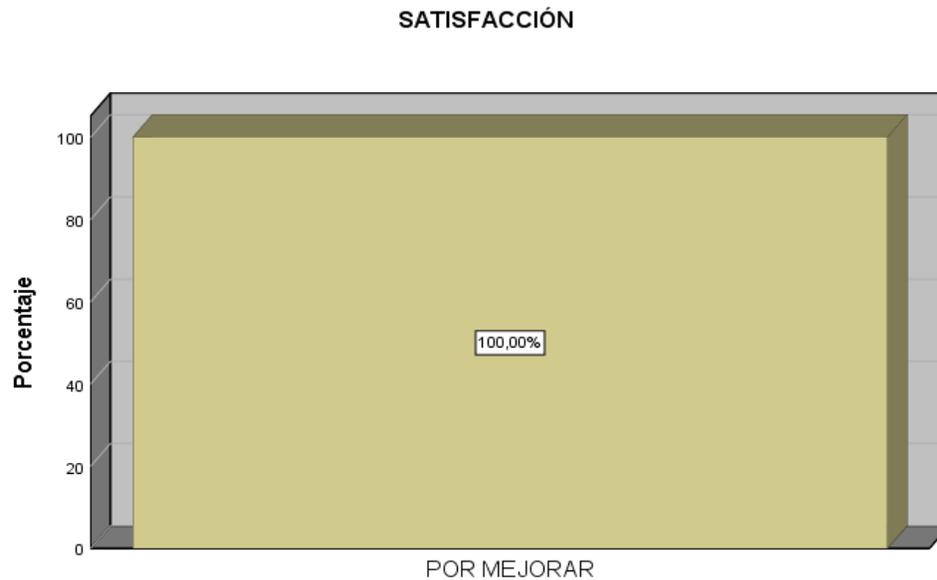


Gráfico 1. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de salud, San Martin de Porres, Lima 2020.

En el gráfico, se observó que de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, el 100% indicaron que aún no están satisfechos, según los rangos indica que aun esta por mejorar.

Tabla 2. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión fiabilidad sobre la atención recibida en consultorio externos de un centro de salud de Lima, San Martin de Porres, Lima 2020.

		FIABILIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

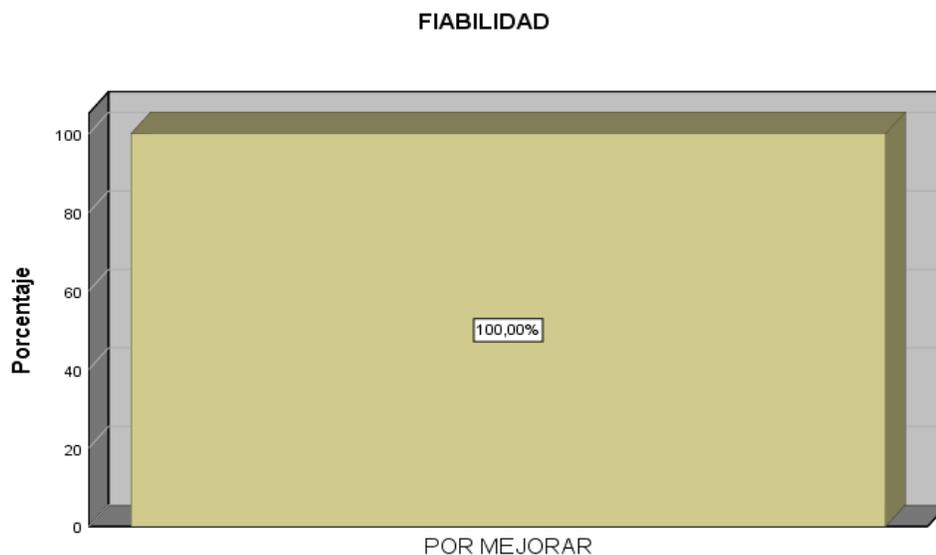


Grafico 2. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas según la dimensión de fiabilidad sobre la atención recibida en consultorios externos de un Centro de Salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

Se identifica, que de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, la dimensión fiabilidad se encontró por mejorar con un 100% de satisfacción.

Tabla 3. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud- San Martin de Porres, Lima 2020.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.



Gráfico 3. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención recibida en consultorio externos de un centro de salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

Se identificó, que, de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, el 100% refirió que en la dimensión capacidad de respuesta se encuentra por mejorar.

Tabla 4. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión seguridad sobre la atención recibida en consultorio externos de un centro de salud -San Martin de Porres, Lima 2020.

SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.



Gráfico 4. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión seguridad sobre la atención recibida en consultorio externos de un centro de salud- San Martin de Porres, Lima 2020.

Se puede observar que, de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, se evidencio que la dimensión seguridad se encontró por mejorar con un 100% de satisfacción.

Tabla 5. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión empatía sobre la atención recibida en consultorio externos de un centro de salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

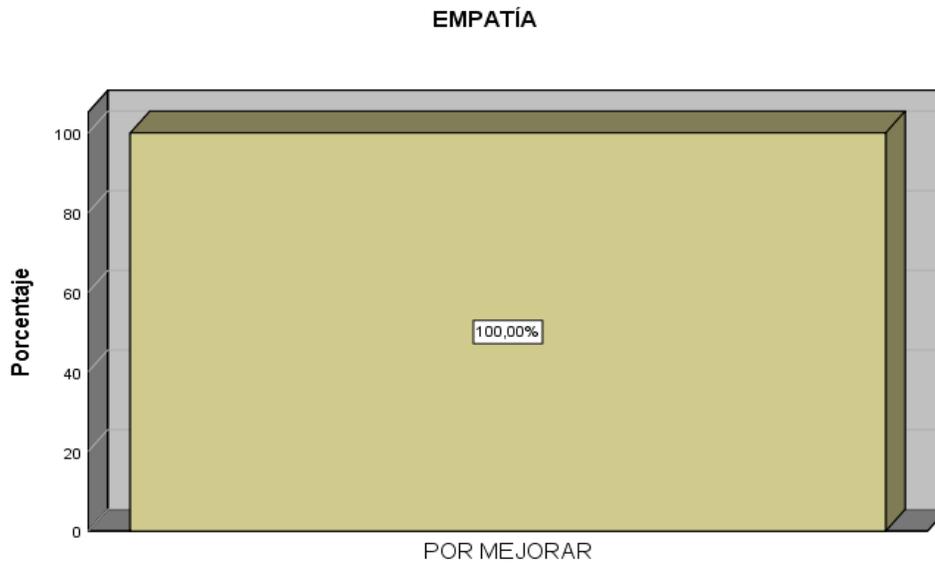


Gráfico 5. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión empatía sobre la atención recibida en consultorio externos del Centro de Salud -San Martin de Porres, Lima 2020.

Se observó que, de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, se expuso que la dimensión empatía se encuentra por mejorar con un 100%

Tabla 6. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión aspectos tangibles sobre la atención recibida en consultorio externos del Centro de Salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

ASPECTOS TANGIBLES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido POR MEJORAR	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

ASPECTOS TANGIBLES

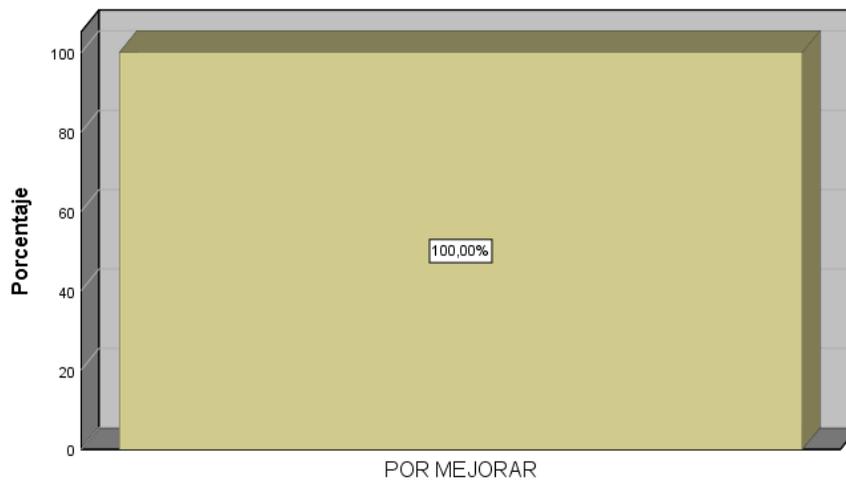


Gráfico 6. Satisfacción de los Usuarios referente a las expectativas en la dimensión aspectos tangibles sobre la atención recibida en consultorio externos del Centro de Salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

A través del gráfico, se observó que de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, se identificó que la dimensión aspectos tangibles se encontró por mejorar con un 100% de satisfacción.

Tabla 7. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud- San Martin de Porres, Lima 2020.

SATISFACCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos .



Gráfico 7. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones sobre la atención recibida en consultorio externos del Centro de Salud-San Martin de Porres, Lima 2020.

En el gráfico, se observó que, de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, se manifestó que el 100% de los usuarios están en proceso de satisfacción

Tabla 8. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión fiabilidad sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

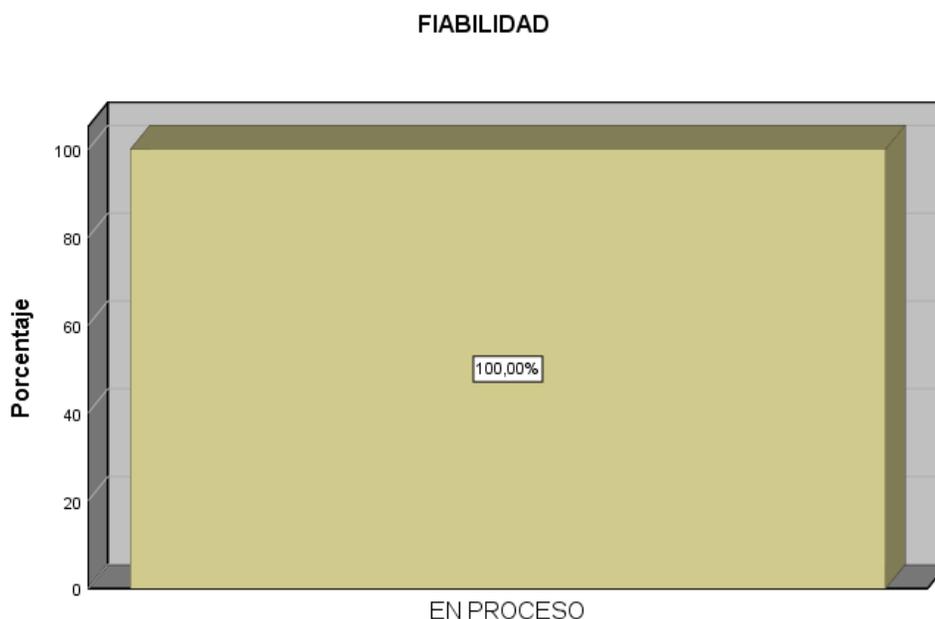


Gráfico 8. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión fiabilidad sobre la atención recibida en consultorio externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

En el gráfico, se observó que, de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, el 100% de la dimensión fiabilidad se encontró en proceso de satisfacción.

Tabla 9. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ACEPTABLE	1	2,5	2,5	2,5
	EN PROCESO	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

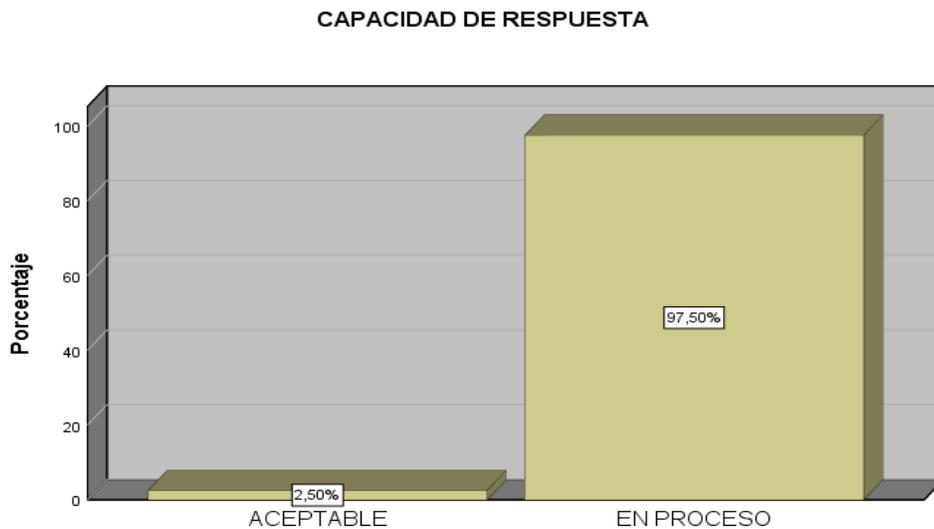


Gráfico 9. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

En el gráfico se observó, que de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos , refirieron que un 2.50% fue aceptable en la dimensión de capacidad de respuesta mientras que el 97.50% de usuarios están en proceso.

Tabla 10. Satisfacción de los Usuarios referentes a las percepciones en la dimensión seguridad sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ACEPTABLE	1	2,5	2,5	2,5
	EN PROCESO	32	80,0	80,0	82,5
	POR MEJORAR	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

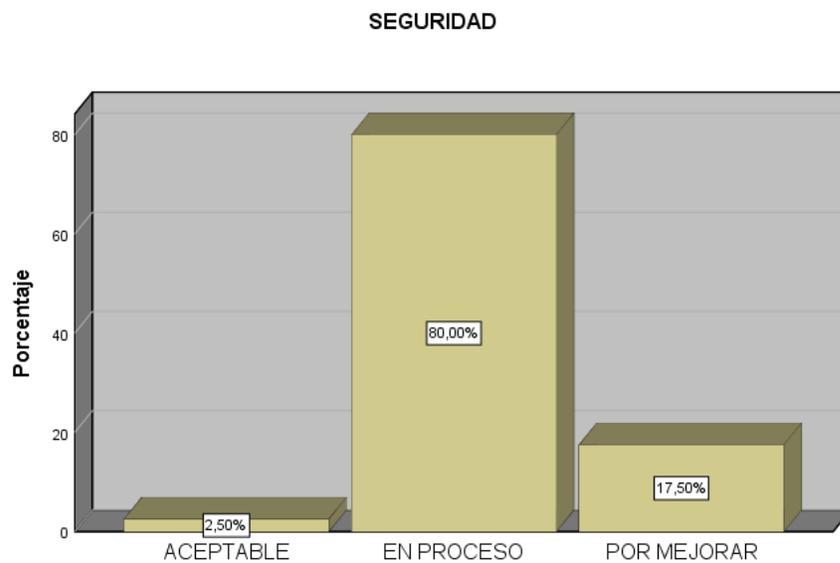


Gráfico 10. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión seguridad sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud-San Martín de Porres, Lima 2020.

En el gráfico se observó, que de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, indicaron que el 80.00% están en proceso, seguido por un 17.50% que manifiestan que están por mejorar en la dimensión seguridad y por último un 2.50% indicó aceptable.

Tabla 11. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión empatía sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de salud -San Martín de Porres, Lima 2020.

EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	35	87,5	87,5	87,5
	POR MEJORAR	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

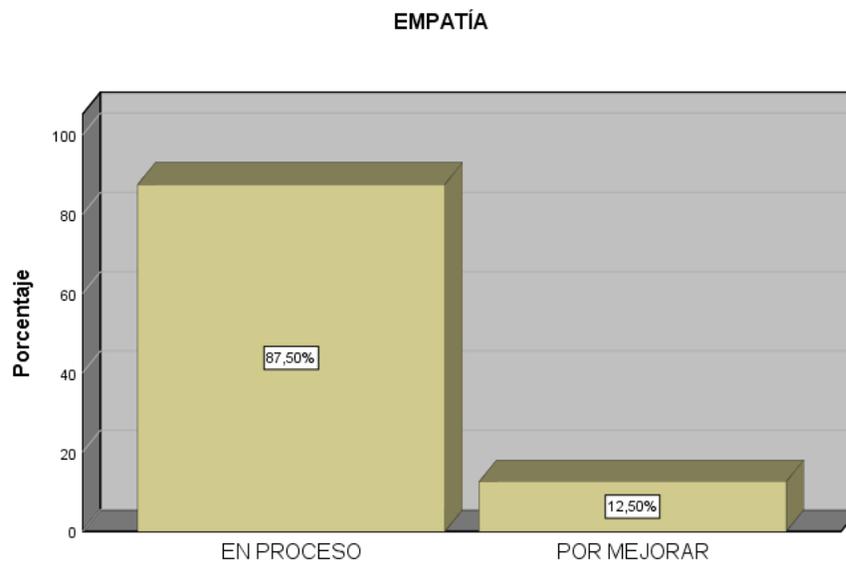


Gráfico 11. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones de la dimensión empatía sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud -San Martin de Porres, Lima 2020.

En el gráfico se observó de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, se define que un 12.50% de usuarios están por mejorar y el 87.50% están en proceso

Tabla 12. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones en la dimensión aspectos tangibles sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud -San Martin de Porres, Lima 2020.

ASPECTOS TANGIBLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	40	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos.

ASPECTOS TANGIBLES

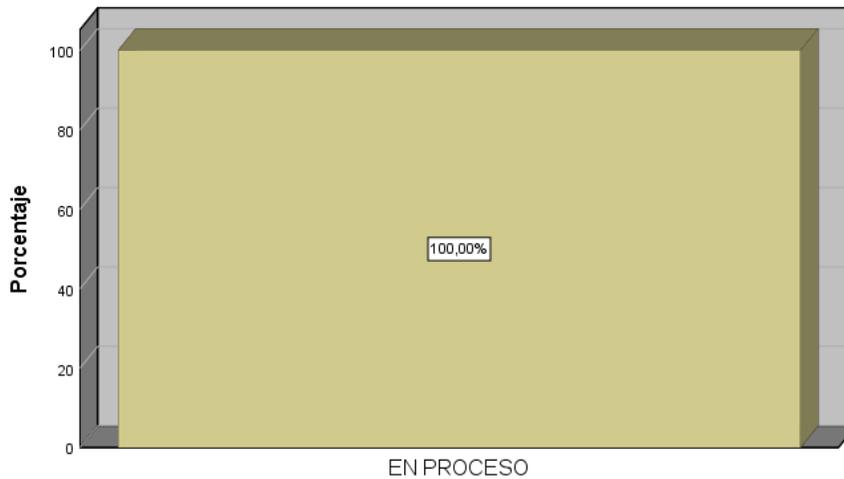


Gráfico 12. Satisfacción de los Usuarios referente a las percepciones de la dimensión aspectos tangibles sobre la atención recibida en consultorios externos del Centro de Salud -San Martín de Porres, Lima 2020.

En el gráfico se observó de una población de 40 usuarios sobre la atención recibida en consultorios externos, expresó que el 100% de usuarios están en proceso sobre la dimensión aspectos tangibles

MATRIZ DE COMPARABILIDAD

En esta investigación, se comparó los resultados de los cuestionarios de la variable satisfacción expectativas y percepciones de los encuestados

MATRIZ DE COMPARABILIDAD DE RESULTADOS DE LA TESIS EN ESTUDIO

EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES
VARIABLE SATISFACCIÓN	
100% de usuarios por mejorar; para la satisfacción del usuario referente a las expectativas	100% de usuarios en proceso sobre la atención recibida en consultorios externos
DIMENSIÓN FIABILIDAD	
100% de usuarios por mejorar con respecto de la dimensión fiabilidad	100% de usuarios en proceso sobre la atención recibida en consultorios externos
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	
100% de usuarios por mejorar en relación de la dimensión capacidad de respuesta	2,50% de usuarios es aceptable 97,50% de usuarios en proceso sobre la atención recibida en consultorios externos
DIMENSIÓN SEGURIDAD	
100% de usuarios por mejorar con respecto de la dimensión seguridad	2,50% de usuarios es aceptable 17,50% de usuarios están por mejorar 80,00% de usuarios en proceso sobre la atención recibida en consultorios externos
DIMENSIÓN EMPATÍA	
100% de usuarios por mejorar en relación de la dimensión empatía	12,50% de usuarios están proceso 87,5% de usuarios en proceso sobre la atención recibida en consultorios externos
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	
100% de usuarios por mejorar con respecto de la dimensión aspectos tangibles	100% de usuarios en proceso sobre lo que el personal de enfermería brinda en consultorios externos

DISCUSIÓN

La satisfacción de los usuarios externos es el aspecto indispensable para evaluar la calidad en el ámbito de la salud, la satisfacción se identifica a través de las evaluaciones que se llevan a cabo en las instituciones de salud y que muchas veces no son constantes, esto se ve reflejado en los resultados.

El trabajo de investigación tiene como fin determinar la Satisfacción de los Usuarios según expectativas y percepciones sobre la atención que se recibe en consultorio externos. Según las expectativas de los usuarios, la satisfacción general se encuentra por mejorar con un 100% seguida de sus dimensiones, por lo contrario, según percepciones la dimensión fiabilidad obtuvo un 100% en proceso, capacidad de respuesta 2.5% de aceptable y 97.5% en proceso , seguridad 2.5% de aceptable, 80.0% en proceso y 17.5% por mejorar, empatía 87.5% se encuentra en proceso y 12.5% por mejorar, aspectos tangibles 100% en proceso.

Estos resultados concuerdan con Torres G en el 2017 y Cabrera 2016, donde Torres en sus resultados se obtuvo que los usuarios estaban medianamente satisfechos, Cabrera midió el grado de satisfacción de los usuarios externos de un puesto de salud, utilizó la encuesta SERVQUAL, donde en sus principales hallazgos se obtuvo una insatisfacción general que fue del 47,37%. Por otro lado Ramos 2017, discrepa con los resultados ya que en su investigación de factores relacionados a lo que percibe un paciente respecto a la satisfacción de la calidad de atención de los usuarios en un centro de salud, donde en sus hallazgos se determinó que el 71.2 % de los pacientes manifestaron una buena satisfacción.

De acuerdo, a los resultados que se obtuvo según las percepciones del usuario, la dimensión de aspectos tangibles se encontró en proceso lo cual fue un 100% de satisfacción. Estos resultados no van acorde con lo que menciona Roque en el 2015 ya que dentro de sus resultados se encontró la dimensión en 37% de satisfacción. Por otro lado, Mendocilla sobre su investigación acerca de los aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios, se pudo identificar que la dimensión que obtuvo una mayor satisfacción fue la dimensión de aspectos tangibles lo cual fue de 61%. Sin embargo,

estos datos no van acorde con lo que Casalino en el 2015 menciona en su estudio que los aspectos tangibles tienen poca satisfacción. Así mismo, Pessoa también concuerda con Casalino ya que Pessoa, menciona que hubo poca satisfacción acerca de la infraestructura e instalaciones dentro del servicio.

Con respecto, a los resultados que se logró obtener, se identificó según las percepciones de los usuarios que la dimensión fiabilidad estaba en proceso en un 100% de satisfacción. Sin embargo, Ramos, en su estudio de factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario de un Centro de Salud, donde se determinó que la dimensión fiabilidad tuvo un porcentaje de 64.3% lo cual se encontró con una buena satisfacción, si diferenciamos los resultados entre Roque y los resultados que se obtuvo dentro del trabajo de investigación, él determinó que la dimensión de fiabilidad se encontró en un 33 % de satisfacción.

En relación, a la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un 2.5 de aceptable y un 97.5 en proceso. Sin embargo, esto no concuerda con el trabajo de investigación de Mendocilla ya que la capacidad de respuesta obtuvo un 78.8 de aceptable en satisfacción. Así mismo, no concuerda con Ramos que tuvo un mayor grado de satisfacción la dimensión capacidad de respuesta. Posteriormente, Johnston R en el 2016, si discrepa por lo mencionado de los diferentes autores ya que él menciona que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo una baja satisfacción. Pero, Roque si concuerda con Johnston ya que tuvo una baja satisfacción de la capacidad de respuesta con un 30%, se sabe que la capacidad de respuesta es la atención rápida con el usuario externo.

De acuerdo, a la dimensión seguridad los hallazgos que se logró identificar, fué de un 2.5 % de aceptable la satisfacción, el 90% se encontró en proceso de satisfacción y el 17.5% se encontró por mejorar. Esto no concuerda con Valverde y Gálvez que, en sus resultados obtenidos, la dimensión seguridad tuvo un alto porcentaje de aceptable de satisfacción (74.3%). Estos resultados concuerdan con Mendocilla que en sus resultados se obtuvo un alto porcentaje de satisfacción (80.0%)

De acuerdo, a la dimensión empatía, según lo que se obtuvo en el trabajo de investigación, donde fue que el 87.5% se encontró en proceso de satisfacción y el 12.5% se encontró por mejorar de satisfacción. Sin embargo, estos datos obtenidos no van acorde con Valverde R y Gálvez en el 2016 donde sus resultados se determinaron que la dimensión empatía tuvo un 51.9% de aceptable en satisfacción. Estos datos concuerdan con Mendocilla ya que tuvo de aceptable un 73.6% de satisfacción. Así mismo concuerda con Ramos 2015 que en sus hallazgos la dimensión empatía tuvo como resultado de aceptable un 91.3% de satisfacción.

En la Teoría de Avedis Donabedian, mencionó en uno de sus enfoques a la infraestructura, equipamientos e instalaciones en un servicio, esto describe a la dimensión de aspectos tangibles. De acuerdo a lo mencionado por el teorista, concuerda con los resultados obtenidos dentro del trabajo de investigación, ya que la dimensión de aspectos tangibles que es evaluada en el instrumento, consiste en estudiar la infraestructura, por lo tanto, la dimensión que fue evaluada por los usuarios se encontró en “proceso” de satisfacción con un 100%. Así mismo, dichos resultados concordaron con lo mencionado por Pessoa en su estudio donde evaluó la satisfacción de un servicio. De igual manera, Avedis dentro de sus dimensiones de calidad, mencionó en su teoría sobre la capacidad de respuesta, esto concuerda con lo planteado en sus estudios de Jonston, Mendocilla, Ramos y Roque.

CONCLUSIONES

Según el objetivo general se concluye:

- a) Según las expectativas de los usuarios, la satisfacción se encuentra por mejorar
- b) Según las percepciones de los usuarios la satisfacción se encuentra en proceso.

Según los objetivos específicos se concluye que:

- a) Según sus dimensiones, en este caso los usuarios según expectativa señalaron que la dimensión fiabilidad se encuentra por mejorar en su totalidad y según percepciones se encuentra en proceso
- b) Los usuarios manifestaron que, según expectativa, la dimensión capacidad de respuesta esta por mejorar y según percepciones se encuentra la mínima parte aceptable y la mayor parte se encuentra en proceso
- c) Se mostró que los usuarios manifestaron a través de sus expectativas que la dimensión seguridad se encontró por mejorar. Por otro lado, según percepciones se encuentra en un porcentaje mínimo de aceptable, un porcentaje mayor en proceso y lo que le sigue por mejorar.
- d) Los usuarios indicaron a través de sus expectativas, que la dimensión empatía se encontró por mejorar, según percepciones se encuentra con un porcentaje alto en proceso y bajo por mejorar.
- e) Se mostró, a través de los resultados según expectativas que los usuarios manifestaron que la dimensión aspectos tangibles se encuentra por mejorar y según percepciones se encuentra en proceso.

RECOMENDACIONES

- a) Se sugiere, que el Centro de Salud que realicen evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios que acuden a la posta. Así mismo, indicar que sigan mejorando el sistema de citas con horas programadas, como también instalar un lugar donde brinden información para guiar a los usuarios en el flujo de atención y que dispongan de consultorios equipados con personal disponible para brindar atención.
- b) Se aconseja, al personal de salud garantizar la privacidad durante el proceso de atención al usuario. Así mismo, brindar una atención de calidad practicando la escucha activa y fomentar la confianza dentro del consultorio

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la salud. Comprender y medir la calidad de atención. Boletín de la Organización Mundial de la Salud [internet] 2017;(95). Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.
2. Casas R. La Calidad de la atención a la Salud en México a través de sus instituciones. Biblioteca mexicana del conocimiento [Internet]. México; 2015. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf.
3. Jiménez F. Percepción de la calidad de atención en un Hospital del Sur. Scielo.2015;138(5):20.
4. Tapia E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Lambayeque. Rev.Scielo. [Internet] 2016; 32(2):299-302. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014.
5. Mendoza C, Ramos C, Gutiérrez E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. Scielo. [Internet] 2016;16 (1): 14-19. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100003.
6. Torres G. Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis Centro de salud Carmen Medio, Perú [Tesis] 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10909?locale-attribute=es>.
7. Fernández D, Revilla M, Lenka A. Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Nino. Health and Medicine [Internet] 2017; 80(3). Disponible en: https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST

<http://www.gale.com/next/ftid/ftid?searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=1&docId=GALE%7CA624420649&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=HRCA-ArticleSelect&prodId=HRCA&contentSet=GALE%7CA624420649&searchId=R2&userGroupName=univcv&inPS=true&ps=6&cp=1>.

8. Chávez P, Matzumura K, Gutiérrez H, Mendoza D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el servicio de medicina nuclear del hospital nacional Guillermo almenara. Scielo [internet]. 2018; 19 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext.
9. Torre L. Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas. Universidad Cesar Vallejo [Internet]2018; 6(5):20-22. Disponible en: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.6F4EED78&db=edsbas>.
10. Hernández V, Rojas D, Prado G, Bendezú C. External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. Scopus [Internet]2019; 36(4):620-628. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078191309&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+del+usuario+externo&st2=&sid=10991d42061022b5837ee0a7433cc209&sot=b&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfaccion+del+usuario+externo%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>.
11. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Revista Sociedad Peruana Medicina Interna [internet]. 2017; 21 (4) Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/7e7a/94c81ad5f6c841169ea26fb4828a5adb207d.pdf>.

12. Pacheco R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud Amado Velásquez, en el distrito de Santa María. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017; 10(5)10-3. Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=18bef693-25a3-4d25-9958-1ed6c75f0f12%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.A689D83A&db=edsbas>.
13. Cabrera M. Level of satisfaction of the external user attended in the TBC program of a health center. Perú, Lima [Internet] 2016. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/449>.
14. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec de Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017; 15(3)11-12. Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=18bef693-25a3-4d25-9958-1ed6c75f0f12%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.489534F8&db=edsbas>.
15. Ramos, L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud [internet] 2017. disponible en : <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>.
16. La Torre M, García A, Llanzo Q. Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. Scopus [Internet]2018; 17(34):2. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052860463&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+del+usuario+externo&st2=&sid=10991d42061022b5837ee0a7433cc209&sot=b&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfaccion+del+usuario+externo%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>.
17. Valverde R, Galvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: minsa- essalud.

Universidad Cesar Vallejo. [Internet] 2016; 8 (2): 22. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>.

18. Bustamante Gálvez N. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE CAJAMARCA-PERÚ. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017;9(1):01-05. Disponible en: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.77AAE0B0&db=edsbas>.
19. Gomez C, Gomez L, Rodriguez D. Level of satisfaction of the external user hospitalized in the Internal Medicine Service of the Cajamarca Regional Teaching Hospital. Universidad Cesar Vallejo [Internet]2020;9(1):31-35. Disponible en: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.2F791E36&db=edsbas>.
20. Mendocilla, K. Factores que influyen en la satisfacción de los Usuarios Externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.[internet] 2016, Perú [citado el 19 de abril] disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf
21. Pariasca M. Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario externo en el C.S. Los libertadores de la micro red San Martín de Porres. Universidad Cesar Vallejo [Tesis]. Rímac, Peru; 2015. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7374>.
22. Farro J. Tiempo de espera y percepción en la satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera. Universidad Cesar Vallejo [Internet]2018;13(5):4. Disponible en: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=c0efd5a7-1bca-479f->

[b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-
sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsb
as.1243253D&db=edsbas.](https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-757639)

23. Pajuelo R. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis Hospital de Barranca. Biblioteca Virtual en Salud [Internet] 2018;20(30):72. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-757639>.
24. Roque J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial Es Salud Cusco. Revista del cuerpo médico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo [internet] 2016, 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/20>.
25. Guevara L. Nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017;10(4):16-18. Disponible en: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.BBC5C1AD&db=edsbas>.
26. Morales G. Satisfaction level of patients Attending the emergency service against nursing care in a first level of health care in Mistrato Risaralda. [Tesis]. Colombia;2017. Disponible en: <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.
27. Arbelaez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centro de salud de un distrito del Ecuador. Scielo [internet]. 2017; 78 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_abstract.
28. Alcántara F. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú – Ecuador. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2020;9(3):12. Disponible en:

[http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.12E0755B&db=edsbas.](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=c0efd5a7-1bca-479f-b0ad-cbcd5d312fd5%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.12E0755B&db=edsbas)

29. Pessoa N, Freire R, Coelho K, García. Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. Revista Scielo. 2018, 71 (1). Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672018000700599&lng=en&nrm=iso.
30. Santos R, Salvador M, Scatena T. Satisfacción de los usuarios con el programa de control de la tuberculosis de un municipio de Rio de Janeiro. Revista Scielo [internet]. 2015. 19 (3). Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/es_09.pdf.
31. Morillo J, Marcano Y. Satisfacción del usuario en el consultorio de TBC. Revista Scielo [Internet] 2015;15(52).
32. Jonhston R. The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. Emerald insight. [Internet] 2015. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/5923/4dfc81e571232626e15cf2feecf72cc5c2a6.pdf>.
33. Teoría de la calidad de atención de Avedis Donabedian. Revista de la calidad asistencial. [Internet] 2016. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.
34. Ministerio de la Salud. La Satisfacción del usuario externo- Perú [Internet]. 2017. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
35. Cantú R. Percepción del usuario externo- Perú [Internet]. 2016. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.
36. Ministerio De salud. Dimensiones del instrumento SERVQUAL [Internet]. 2016. <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
37. Hernandez R. Metodología de la Investigacion. Mc Graw education [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

- 38.** Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. 2015 [consultado noviembre 2017]. Disponible en: <https://docplayer.es/7654901-Guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-minsa.html>
- 39.** Andia C, Pineda A. La satisfacción de usuarios externo. Sicelo [internet] 2016. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext.
- 40.** Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. 2015 [consultado noviembre 2017]. Disponible en: <https://docplayer.es/7654901-Guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-minsa.html>

ANEXO 1 Instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de salud:	_____	
Fecha : ____ / ____ / ____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino:	<input type="text" value="1"/>
	Femenino:	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior tecnico	4
	Superior universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	continuator	2
7. Especialidad o servicio donde fue atendido: _____		

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 (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el profesional de salud se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el profesional de salud le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el profesional de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el profesional de salud que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El profesional de salud le realizó un examen físico completo por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El profesional de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que profesional de salud le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento que recibirá?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

EXPECTATIVAS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
ENCUESTADOR 1	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
ENCUESTADOR 2	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
ENCUESTADOR 3	7	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
ENCUESTADOR 4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	7	7	6
ENCUESTADOR 5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	5	6	6	7	7	6	6	7	5
ENCUESTADOR 6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	5	7	7	6
ENCUESTADOR 7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	6	7
ENCUESTADOR 8	6	7	7	7	7	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	7	7
ENCUESTADOR 9	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7
ENCUESTADOR 10	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7
ENCUESTADOR 11	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	5	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6
ENCUESTADOR 12	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7
ENCUESTADOR 13	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7

ENCUESTADOR 14	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
ENCUESTADOR 15	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENCUESTADOR 16	7	6	5	7	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	7
ENCUESTADOR 17	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7
ENCUESTADOR 18	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
ENCUESTADOR 19	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7
ENCUESTADOR 20	7	6	7	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6
ENCUESTADOR 21	7	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	7
ENCUESTADOR 22	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
ENCUESTADOR 23	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
ENCUESTADOR 24	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
ENCUESTADOR 25	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
ENCUESTADOR 26	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7
ENCUESTADOR 27	7	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7
ENCUESTADOR 28	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6
ENCUESTADOR 29	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
ENCUESTADOR 30	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7

ENCUESTADOR 31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7
ENCUESTADOR 32	7	7	7	7	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7
ENCUESTADOR 33	7	6	6	7	6	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
ENCUESTADOR 34	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	5	7
ENCUESTADOR 35	6	6	7	7	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7
ENCUESTADOR 36	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	5	7	7	7	6	7	7	7
ENCUESTADOR 37	6	6	7	6	5	7	7	5	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
ENCUESTADOR 38	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7
ENCUESTADOR 39	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7
ENCUESTADOR 40	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7

PERCEPCION

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
2	4	4	4	4	1	2	3	2	4	2	3	3	4	3	5	4	6	3	3	3	5
3	4	3	5	3	2	4	6	5	6	6	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	6
3	5	4	6	2	1	5	5	5	5	5	3	6	4	3	5	5	6	3	4	2	6
4	5	4	6	2	2	5	4	3	5	5	4	6	6	3	4	4	5	2	4	2	6
3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	6	5	6	5	4	4	5	6	4	5	3	5
3	4	5	6	2	2	4	6	4	4	4	5	7	6	3	5	6	5	3	3	2	5
2	2	4	5	3	2	5	6	5	6	5	4	6	5	4	5	7	5	4	4	3	5
3	3	3	5	2	1	6	5	6	5	6	5	6	2	5	6	5	6	3	3	2	5
3	3	4	5	3	2	5	6	5	4	6	5	6	5	5	6	4	5	4	4	4	5
3	4	5	4	2	1	6	4	4	4	5	6	5	6	4	4	6	6	3	4	3	6
4	3	5	6	3	1	5	5	4	6	6	5	6	5	5	6	5	6	4	3	4	5
3	4	4	5	2	1	4	6	4	5	5	4	6	4	4	4	4	6	3	5	5	6

3	4	3	5	2	2	5	5	5	5	4	4	6	3	3	6	5	6	3	3	3	5
4	4	4	4	3	1	5	5	5	6	5	5	7	4	4	5	6	6	2	5	4	6
3	3	3	5	2	2	6	6	4	5	5	3	6	5	5	6	6	6	3	5	3	5
4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	6	5	7	5	3	4	6	6	4	4	3	5
3	5	4	5	2	2	4	4	5	6	5	4	6	4	4	5	6	5	3	4	4	6
4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	6	5	5	4	5	5	5	6	4	4	3	5
3	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	6	3	4	4	5	5	3	5	4	5
4	4	3	5	3	2	5	5	4	6	5	4	5	5	3	5	6	6	4	4	4	5
3	3	2	6	2	1	4	6	5	5	6	3	6	4	4	4	4	5	3	3	3	6
4	3	2	6	3	2	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	4	4	5
4	4	3	5	2	3	6	5	4	6	5	3	6	4	4	4	4	5	3	4	3	6
4	5	3	6	2	3	6	5	5	5	5	4	6	3	4	5	5	5	4	4	4	6
3	3	4	6	2	2	4	4	4	4	6	3	6	4	5	6	6	6	3	3	3	6
4	4	3	5	3	3	6	5	5	5	5	4	5	5	6	4	4	5	4	4	4	5
3	4	3	6	3	2	5	5	3	6	6	5	6	4	5	4	5	6	3	4	4	6
5	3	2	5	1	3	5	4	5	5	5	3	6	6	6	4	6	6	3	3	3	5
4	4	4	6	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	6

5	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	6	6	4	3	3	6
4	3	5	6	3	3	4	5	4	6	5	3	6	5	4	4	5	6	3	4	3	5
3	4	2	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	6
5	5	3	6	2	3	5	5	5	5	6	4	6	5	5	6	3	6	4	3	3	6
3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	6	3	4	4	6	3	5	4	5
4	3	3	5	2	1	5	5	5	4	5	4	6	5	4	5	5	5	3	4	4	5
4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	6	6	4	4	4	6	4	4	4	6
3	4	3	6	3	1	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5
5	4	2	5	1	3	4	4	5	6	6	3	6	5	3	5	6	5	4	4	4	6
4	3	4	6	2	2	6	5	4	4	5	4	6	5	5	4	5	5	3	5	3	5
5	3	2	6	1	1	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	6	4	4	3	6



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN
REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : FOS-PP-PR-02.20
Versión : 10
Fecha : 25-02-2019
Página : 1 de 1

Yo Brenda Yacint Solgado Quispilay, identificado con DNI N° 37819373,
egresado de la Escuela Profesional de Salud Comunitaria de la
Universidad César Vallejo, autorizo () ; No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Salud Comunitaria de las Uvarias, exheraeg, cabos, la atención recibida en
externo de un centro de salud"; 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:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Brenda Yacint Solgado Quispilay
FIRMA

DNI: 37819373

FECHA: 22-06-22 de 06 del 2019



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Código : F06-PP-PR-02.20
Versión : 10
Fecha : 25-02-2019
Página : 1 de 1

Yo, Lucy Tani Becerra Medina, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Enfermería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte. (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“*Salvasección de los usuarios sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud de Lima - Norte 2020*”

constato que la investigación tiene un índice de similitud de *24%* 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.

Lugar y fecha: *Lima Perú* *22 del* 20*20*

Lucy Tani Becerra Medina

Nombres y apellidos- Firma

DNI: 07733851