



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y
cupos en el centro de salud Húsares de Junín- Comas,
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión en los servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Gonzáles Zúñiga De Las Casas, Nancy Elsa

ASESOR:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en los Servicios de la Salud

PERÚ – 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Mgr. Santiago Gallarday Morales
Secretario

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
Vocal

Dedicatoria

A la población asignada al Centro de Salud Húsares de Junín, a cada uno de mis pacientes quienes día a día acuden en busca de una atención digna, cálida y sin demora.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por la enseñanza recibida.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y enseñanzas que me servirán para utilizarlas en toda mi vida.

A mis compañeros de estudios con los cuales compartimos momentos de alegría y tristezas y con los cuales desarrollamos pasó a paso todo este tiempo de aprendizaje.

A mi esposo por comprenderme y apoyarme con la familia, todo este tiempo de estudio.

Declaratoria de Autoría

Yo, Nancy Elsa Gonzáles Zúñiga De Las Casas estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017”, presentado en folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión en los servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de setiembre 2017

Br. Nancy Elsa Gonzáles Zúñiga De Las Casas

Presentación

Siguiendo las normas establecidas por la Universidad César Vallejo, presento a la ESCUELA DE POST GRADO la investigación que lleva por título: “Satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017”, para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud.

La presente investigación de tipo descriptivo comparativo, tiene como finalidad, determinar las diferencias existentes en la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín de Comas, en el 2017. La investigación se torna necesaria en la medida que nos proporcionará información relevante y de primera mano que servirá a los que toman decisiones para direccionar mejor la atención del usuario externo en el servicio de salud de tal modo que se consigan los objetivos institucionales establecidos

El estudio consta de siete capítulos divididos de la siguiente manera : el primer capítulo, la introducción , está orientado a abordar los antecedentes, la fundamentación científica, técnica y humanística, la justificación, el planteamiento y formulación del problema, las hipótesis y objetivos de la investigación; el segundo capítulo, el marco metodológico, presenta las variables, la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio y diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y las consideraciones éticas; el tercer capítulo contiene los resultados; el cuarto capítulo, la discusión de resultados; el quinto capítulo, las conclusiones; el sexto capítulo, las recomendaciones; el séptimo capítulo, las referencias bibliográficas y finalmente el apéndice.

Esperando señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación

La autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica	18
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	35
1.5. Objetivos	39
1.6. Hipótesis	40
II. Metodología	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Método	43
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Población, muestra y muestreo	43
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.7. Métodos de análisis de datos	46
2.8. Consideraciones éticas.	48
III. Resultados	50
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	76

Anexos		80
Anexo A	Matriz de consistencia	
Anexo B	Matriz de Operacionalización de las variables	
Anexo C	Encuesta según servicio de atención, nivel y categoría	
Anexo D	Carta de presentación	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario .externo	42
Tabla 2	Frecuencia de las atenciones en el área de medicina en el Centro de Salud Húsares de Junín, Comas durante el año 2016.	45
Tabla 3	Muestra de estudio usuarios externos	45
Tabla 4	Escalas y baremos de la variable Nivel de satisfacción del usuario.	47
Tabla 5	Resultados de la validez del instrumento Autoestima	48
Tabla 6	Resultados de la confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción	48
Tabla 7	Descripción de la frecuencia y porcentajes de los niveles de satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín- Comas, 2017.	51
Tabla 8	Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	52
Tabla 9	Descripción de las frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	53
Tabla 10	Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	54
Tabla 11	Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	55

Tabla 12	Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017	56
Tabla 13	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra total	57
Tabla 14	Resultado de la comparación de los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney	58
Tabla 15	Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney.	59
Tabla 16	Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de MCann-Whitney	60
Tabla 17	Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney	61
Tabla 18	Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba del U de Mann-Whitney.	61
Tabla 19	Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el test U de Mann-Whitney	63

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Descripción de la frecuencia y porcentajes de los niveles de satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas 2017.	51
Figura 2 Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017	52
Figura 3 Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017	53
Figura 4 Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	54
Figura 5 Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.	55
Figura 6 Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017	56

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

El estudio fue aplicado, no experimental y transversal, el diseño fue descriptivo comparativo, apoyándose en el método hipotético deductivo; la población de estudio fueron usuarios externos que asistían a consulta médica, en el centro de salud Húsares de Junín de Comas, con una muestra de 90 usuarios atendidos mediante la modalidad de cupos y 90 usuarios atendidos mediante la modalidad de citas, siendo la muestra no probabilística por conveniencia. Se hizo uso de la técnica de encuesta y para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL, modificado para uso en los establecimientos de salud. El instrumento utilizado posee altos criterios de validez y confiabilidad. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba U de Mann-Whitney.

La principal conclusión es que existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de cupos y citas ($Z = -4.184$). Así mismo al comparar los niveles en las diferentes dimensiones de la satisfacción del usuario externo también se encuentran diferencias significativas al favor del usuario por cupos (fiabilidad $p = ,000$ menor que $,005$; capacidad de respuesta $p = ,000$ menor a $,005$; seguridad $,000$ menor que $,005$; empatía $p = ,003$ menor que $,005$ y aspectos tangibles $,001$ menor que $,005$).

Palabras clave: Satisfacción del usuario, sistema de citas, cupos.

Abstract

The main objective of the research was to determine the difference in the level of satisfaction of the external user in the dating and quota system in the Húsares de Junín, Comas, 2017 health center.

The study was applied, not experimental and transverse, the design was descriptive comparative, supporting in the deductive hypothetical method; The study population was users who attended a medical consultation and a health center with a sample of 90 users served by the modality of quotas and 90 users attended by means of appointments, being the non-Probabilistic sample for convenience. The use was made of the Survey technique and for the data collection used the SERVQUAL questionnaire, modified for use in health establishments. The instrument used has criteria of validity and reliability. Mann-Whitney U-test was used to test the hypotheses.

The main conclusion is that there are significant differences in the levels of external user satisfaction in the quota and quota system ($Z = -4.184$). Likewise the levels in the various dimensions of user satisfaction are also significant differences to the user's favor by quotas (reliability $p, 000$ less than, 005 ; capacity of response $p, 000$ less than, 005 ; security, 000 Less than, 005 , empathy $p, 003$ less than, 005 and tangible tangibles, 001 less than, 005).

Key words: User satisfaction, dating system, quotas.

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Antecedentes internacionales

Ballesteros, *et al.* (2002), realizan el estudio La demora en la consulta de atención primaria: ¿se puede mejorar? .El propósito fue analizar los elementos que influyen en la demora de atención de los pacientes en un centro de salud. El estudio fue un ciclo evaluativo completo en la que se delimitaron los factores causales en la demora de atención con el fin de evaluarlas en una primera fase; seguido, se aportaron medidas correctoras para aplicarlas, reevaluar y determinar si hubieron mejoras. La muestra fue de tipo censal donde en la fase de evaluación estuvo conformada por 3823 sujetos y en la fase de reevaluación por 4247 sujetos. Para la recolección de datos se utilizó el listado de lista previa y una encuesta vía telefónica. Los resultados apuntan a la reducción del tiempo de espera mayor a 20 minutos en un 11.2%, además se redujo el nivel de insatisfacción de los pacientes en un 5.9%. Se concluye que se logró reducir el tiempo de espera de los usuarios mejorando su nivel de satisfacción.

Sanchez (2005), realizó el estudio Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales públicos de Ixmiquilpan-Hidalgo. El trabajo tuvo como objetivo determinar los elementos que influyen en la satisfacción del servicio de atención a nivel salud y su relación con la calidad de servicios de los hospitales públicos de la localidad. Fue un estudio de tipo observacional, transversal, analítico y comparativo, cuya muestra estuvo conformada por 986 usuarios. Los resultados señalan diferencias significativas entre las variables de análisis ($p < 0.05$) compuesta por amenidades, accesibilidad administrativa, tiempo de espera, trámite de consulta, atención del especialista, tiempo de consulta, privacidad del usuario, relaciones interpersonales. Se concluye que los elementos más relevantes para el estudio de la satisfacción del usuario giran en cuanto a la manera como es tratado el paciente, ausencia de acciones y diagnóstico por parte del médico, tiempo de espera y la comodidad dentro del consultorio.

Sánchez (2012), realizó el estudio Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y analizar su relación con sus dimensiones. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal cuya muestra estuvo conformada por 246 sujetos. El instrumento utilizado fue una adaptación de la encuesta del programa SICALIDAD. Los resultados refieren que elementos como la iluminación, temperatura, mobiliario, limpieza, accesibilidad, tiempo de duración en consulta y el trato recibido por el médico y personal influyen en la satisfacción del paciente. El tiempo de espera en sala no sería un factor relevante.

Antecedentes nacionales

Gutiérrez, *et al.* (2009), realizaron la investigación *Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima*. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el departamento central de venta de fármacos del Hospital Dos de Mayo. Se reconoció el tiempo de espera en los procesos de facturación, pago en caja y entrega del medicamento. Fue un estudio de tipo transversal cuya muestra estuvo conformada por 150 usuarios. Se encontró que el tiempo que estableció ciertos niveles de satisfacción fue el menor a 20 minutos, estando representada por el 17.3% de la muestra; el tiempo de espera llegó hasta 37,1 minutos. Se concluye que la demora en el proceso de facturación fue un condicionante en los bajos niveles de satisfacción en los usuarios.

Ministerio de Salud (2013), realizó el Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL, 2013. El objetivo fue medir los niveles de satisfacción del usuario de los servicios de salud de consulta externa, hospitalización y emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho. El estudio fue llevado a cabo en base a la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario proporcionado por el MINSA. La muestra estuvo conformada por 300 usuarios por cada uno de los servicios del hospital. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL. Los resultados demuestran niveles de satisfacción al 34.5% del total en los

usuarios de consulta externa, 41.7% de los usuarios en hospitalización y el 23.4% de los usuarios en emergencia. Se concluye un bajo nivel de satisfacción en los tres servicios estudiados.

Fernández, *et al.* (2014), realizaron el estudio Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013; cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los acompañantes de los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el Instituto Nacional de Salud del Niño. El diseño de estudio fue de tipo descriptivo, observacional. La muestra estuvo conformada por 1356 sujetos en el 2012 y 1869 en el año 2013. La prueba utilizada fue el SERVQUAL que evalúa la percepción de los usuarios en cuanto a las cualidades del servicio que se ofrece. Los resultados indican niveles adecuados de satisfacción en los acompañantes de los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño en un 66.32% en el 2012 en consulta externa y 58.1% en el 2013 en emergencia; por otro lado, en el Servicio Bajo Tarifario Diferenciado, el nivel de satisfacción adecuado en el 2012 fue al 62.8% en el servicio de emergencia, mientras que en el 2013 fue de 65.5% en hospitalización.

Ministerio de Salud (2014), presentó el Informe de encuesta de Satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. El objetivo fue determinar los niveles de satisfacción del usuario externo del Hospital Santa Rosa con la intención de mejorar la calidad de los servicios de salud. El estudio consiste en el reporte de resultados obtenidos en base al programa MS Excel oficialmente elaborado por el MINSA cuyo fin fue obtener niveles de satisfacción e insatisfacción en los usuarios evaluados. La muestra estuvo conformada por 300 sujeto del servicio de emergencia, 300 de hospitalización y 391 de consulta externa. Los resultados encuentran niveles de satisfacción al 57% en el servicio de emergencia, 65.6% en el servicio de hospitalización y 63.9% en consultorios externos. Se concluye buenos niveles de satisfacción elevados a la media en los servicios estudiados.

Ministerio de Salud (2014), realizó la Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externo de Emergencia de SERVQUAL. El objetivo del estudio fue

conocer el nivel de satisfacción de usuarios externos del Hospital María Auxiliadora. El diseño de estudio fue de tipo descriptivo, observacional. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios y/o acompañantes del hospital. Los resultados refieren a nivel global 28.9% de satisfacción y 71.1% de insatisfacción, por otro lado, las dimensiones que presentan mayor insatisfacción fue el de Capacidad de respuesta (78.8%) y Aspectos Tangibles (77.24%).

1.2. Fundamentación teórica.

Satisfacción del usuario externo.

Las organizaciones prestadoras de salud tanto públicas como privadas, muestran en la actualidad cada vez más interés en implementar procedimientos con la finalidad de evaluar la calidad de la atención de los servicios que prestan. Evaluar la calidad de los servicios asistenciales es cada vez más frecuente. A partir de estas evaluaciones, es posible obtener de parte de los usuarios entrevistados información sobre un conjunto de actitudes, expectativas y percepciones vinculadas con calidad de la atención recibida por los servicios y profesionales que allí atienden. Los resultados obtenidos han posibilitado diseñar estrategias de mejora que benefician tanto a las instituciones de salud como a los usuarios de los servicios que estas instituciones prestan.

Los servicios que prestan las instituciones de salud en nuestro medio pueden ser evaluadas teniendo en consideración la metodología desarrollada por SERVQUAL y por la guía técnica del Ministerio de Salud (2011) como “proceso referido a la valoración de la calidad de atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención”(p.2). Desde esta perspectiva, la satisfacción se asume como una medida para determinar la valoración de la calidad de atención en los servicios que prestan las instituciones de salud, sean estas de orden público o privado. La satisfacción del usuario puede determinarse en la medida que éste percibe que sus necesidades reales o percibidas son cubiertas adecuadamente. El usuario que asiste a los servicios de sanidad, es considerado como una persona con necesidades y preocupaciones, cuyo estado de salud y emocional está afectado.

Existen varias definiciones de satisfacción vinculadas al sector salud. Al respecto, Corbella y Saturno (1990), la definen como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” (p.397).

En los servicios de enfermería, la satisfacción se define como “la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido como las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud” (Morales, 2009, p.16).

Para el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” la satisfacción del usuario es definida como la “valoración que hacen los usuarios de los servicios de salud, sobre el conjunto de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas” (2010, p.19)

Para el MINSA (2011) la satisfacción del usuario externo, es el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece” (p.2).

De acuerdo a las definiciones de la satisfacción del usuario de los servicios de salud anteriormente nombradas, podemos colegir que la satisfacción del usuario puede ser conceptualizada como el nivel de conformidad que tienen los usuarios de los servicios sanitarios, teniendo en consideración los aspectos tanto técnicos como interpersonales que les presta el personal asistencial.

Ramírez, Nájera y López (1998), señalan que en el análisis de la satisfacción de los usuarios vista como un indicador de los resultados de la calidad de atención, es un proceso a partir de la cual se pueden obtener la información acerca de “los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y percepción general de la percepción recibida)”. (p. 2). Así mismo los autores, señalan la pertinencia de obtener datos sobre aquellas características de los

servicios que dificultan o facilitan los esfuerzos de los usuarios o pacientes de tener acceso a una buena atención.

Hall y Dormina, (citado por Costa 2000), señalan que la satisfacción está relacionada con un gran número de variables o factores. Entre estos, los más importantes se identifican con “la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza, su competencia técnica, el tiempo de espera y variables de carácter socio demográfico como la edad y el sexo” (p.52)

Es necesario tener en cuenta que la satisfacción del usuario según diversos autores (Hayes, 1999; Costa, 2000; Borjas, 2013) depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas que tiene con respecto a dichos servicios. Al respecto podemos considerar que un usuario, generalmente se va sentir o estar satisfecho cuando los servicios asistenciales a los que acude cubren o excede sus expectativas; de tal manera que si sus expectativas son bajas o si tiene limitado acceso a cualquiera de los servicios de salud, puede que esté satisfecho con recibir servicios relativamente poco eficientes.

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Existen varias propuestas en cuanto a las dimensiones que se pueden identificar como relevantes para determinar la satisfacción de los usuarios frente a diversos tipos de servicios de salud.

Hayes (1999), en su texto como medir la satisfacción del cliente, propone cinco dimensiones básicas, las cuales para fines del presente estudio se ha contextualizado para los servicios de salud:

Dimensión disponibilidad del servicio: El grado en que el usuario o paciente puede ponerse en contacto con el prestador del servicio de salud.

Dimensión capacidad de respuesta del servicio: El grado en que el prestador del servicio reacciona ante el usuario del servicio, tiene que ver con la prontitud y/o demora para la atención del paciente.

Dimensión oportunidad del servicio: Relaciona con el grado en que la atención se lleva a cabo dentro del periodo de tiempo establecido para la atención.

Dimensión Integridad del servicio: Es el grado hasta que la atención o consulta se completa plenamente.

Dimensión afabilidad del servicio: Establece el grado de amabilidad, respecto y trato que los prestadores de salud tiene con los usuarios.

Juran y Gryna (1995), enfatizan que los elementos o dimensiones de la calidad de atención de los servicios de salud están relacionados con la forma como estos, están organizados. Las instituciones proveedoras de los servicios de salud pueden mejorar estos servicios para lograr una mejor satisfacción del usuario, mediante las siguientes acciones:

- Disminuyendo el tiempo de espera.
- Ofreciendo diversidad de servicios.
- Haciendo cómoda y agradable la permanencia.
- Brindando atención a tiempo.
- Informando del flujograma de atención.
- Ofreciendo precios accesibles.

Según Ugalde y Nuria (2005), la eficacia y la eficiencia en las instituciones prestadoras de salud “comprende todos los recursos necesarios para desempeñar el logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos; de esta manera asegurar la satisfacción del usuario y construir aceptables niveles de eficiencia”. (p.23)

Donabedian (1988), va a postular un enfoque de la calidad en base a la estructura, proceso y resultado del servicio, enfatizando que la misma está relacionada con la adecuada atención a las necesidades de cada usuario en particular. Así mismo Donabedian (1992), considera dos dimensiones a tener

siempre en consideración en prestaciones de calidad de los servicios en salud: la técnica y la interpersonal.

La dimensión técnica está relacionada con la búsqueda del mayor beneficio para los pacientes o usuarios, sin que haya riesgo en la atención o prestación del servicio. La dimensión interpersonal está dirigida a respetar al paciente como persona, buscando su satisfacción plena. Dentro de esta dimensión se encuentra el tiempo que el paciente debe de esperar para poder recibir atención en un servicio de salud.

Huelte (2001), señala que la satisfacción de clientes está constituida por dos componentes: uno estructural y otro emocional “El primero se refiere a la importancia que implica contar con buenas prestaciones tangibles. El segundo con la personalidad de la empresa, con el calor del contacto humano, con la manera en que los clientes sienten la empresa” (p.75).

De acuerdo a lo anteriormente planteado la satisfacción del usuario de salud puede relacionarse con tres dimensiones distintas que están vinculadas con los (a) aspectos organizativos (ambiente, instrumentos, tiempo de espera) (b) la atención recibida y sus efectos en el mejoramiento de la salud de los pacientes y (c) el trato recibido durante el proceso de atención o consulta, por parte del personal asistencial.

La escala multidimensional SERVQUAL, construida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) con la finalidad de medir la calidad de atención de los servicios que prestan las organizaciones, es sin lugar el instrumento multidimensional más aceptado y usado en las instituciones de salud. Cabello y Chirinos (2012), al realizar la validación de la encuesta SERVQUAL con el objetivo de evaluar su aplicabilidad para medir la satisfacción de los usuarios externos que procuran atención en los servicios de salud; establecen cinco dimensiones para evaluar la calidad de estos servicios:

Fiabilidad sobre la satisfacción del usuario

La fiabilidad o confiabilidad está relacionada con la consistencia que deben tener o demostrar tanto, instrumentos como las instituciones de tener buenos resultados o buen funcionamiento en el tiempo; es decir la fiabilidad consiste en que la organización cumple con la prestación del servicio que ofrece de manera segura, precisa y consistente.

El Ministerio de Salud (2011) define la fiabilidad como la “capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (p.2). En consecuencia los objetivos de la fiabilidad en las instituciones de servicio es determinar si las acciones desarrolladas han logrado un nivel determinado de rendimiento de acuerdo a las metas o fines de la institución, lo cual debe de encaminarlas estimar el logro alcanzado ya sea para mejorar las deficiencias o para mantener o optimizar los servicios ofrecidos.

Capacidad de respuesta sobre la satisfacción del usuario.

La capacidad de respuesta está relacionada con la responsabilidad de la institución para proveer a sus clientes o usuarios de una atención o servicio inmediato y eficiente. Para el Ministerio de Salud (2011) la capacidad de repuesta Implica la “disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a la demanda con una respuesta de calidad en un tiempo aceptable” (p.1). La rapidez y oportunidad de la atención de los servicios de salud se ha convertido en una los factores más importantes para conocer y evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes y usuarios externos.

Seguridad sobre la satisfacción del usuario.

El término seguridad para el diccionario conciso de psicología del APA (2010) está relacionada con la “sensación de confianza y libertad de aprensión. Se considera que lo generan numerosos factores, incluida la calidez y la aceptación de los padres y los amigos” (p. 457). La seguridad en las instituciones prestadoras de servicios está vinculada con el conocimiento y la certeza de acceder a una buena atención o servicio. El Ministerio de Salud (2011) considera que la seguridad “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la

prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (p.2). La seguridad en consecuencia puede ser comprendida como una cualidad de las personas para brindar información oportuna de una manera comprensible, como también para transmitir confianza a las personas que demandan sus servicios.

Empatía sobre la satisfacción del usuario

La empatía se considera como una de las principales habilidades sociales y componente de la inteligencia emocional. El diccionario conciso de psicología del APA (2010) define a la empatía como “comprender a una persona desde su marco de referencia en lugar de hacerlo desde el marco propio, lo que permite experimentar de manera vicaria los sentimientos, percepciones y pensamientos de la persona” (p.166). Para el Ministerio de Salud (2011), la empatía “Es la capacidad que tiene la persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente la necesidad del otro” (p.2)). Esta capacidad de las personas de ponerse en el lugar del otro, es una competencia vital en el personal prestador de salud, dado que les va a permitir ponerse en el lugar del paciente y/o del usuario externo para poder comprender sus dolencias y necesidades de atención, y de esta manera brindarles un servicio de calidad.

Elementos tangibles sobre la satisfacción del usuario.

Los elementos tangibles en la escala SERVQUAL, están relacionados con la presencia y condiciones de las instalaciones físicas, instrumentos, equipos y medios de comunicación utilizados por la institución Para el Ministerio de la Salud (2011) los elementos tangibles “Son los aspectos físicos, equipos, personal y medios de comunicación que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad “(p.1). Los elementos tangibles no solo implican la apariencia de la infraestructura y de las instalaciones, de los equipos y de los materiales, si no también involucran la percepción de la limpieza y la antigüedad de las mismas.

Tiempo de espera para la atención del usuario

El alto número de usuarios que recurren a las instituciones prestadoras de salud a nivel público y la necesidad de ofrecer una atención no solo de calidad sino también oportuna y rápida con menos tiempo de espera, hace que los profesionales de la salud y los gestores de la administración se enfrenten cotidianamente a un entorno de usuarios que demandan no sólo una atención eficiente sino también una atención rápida.

El tiempo de espera es considerado como uno de los indicadores más importantes de los servicios de salud, y que está relacionado con la capacidad de respuesta de la institución prestadora de tal servicio.

Al respecto, Gutiérrez, *et al.* (2009) definen el tiempo de espera en el ámbito de la farmacia hospitalaria como “la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe su medicamento” (p.61)

Para las instituciones prestadoras de salud, el tiempo de espera, es el tiempo transcurrido desde la hora de cita programada hasta el momento en que el paciente es atendido en el servicio solicitado, catalogándose el tiempo de espera como uno de los indicadores de la calidad de atención.

Para Mira y Aranaz (2000) el tiempo de espera es conceptualizado como el tiempo que el usuario percibe que espera en la sala antes de ser atendido por el profesional de la salud. Está relacionado con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios; las dificultades que se pueden presentar en este rubro son la demora o dificultades para obtener las citas, los cambios de cita injustificados y el no atender las llamadas de los usuarios.

Según Camacho (2006) (citado por Gutiérrez *et al.* 2009) señala que “Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera, aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes” (p.62).

Se ha tratado de establecer cuál sería el periodo de tiempo de espera considerado por los usuarios externos más aceptable, antes de ser atendido en un servicio de salud. Al respecto Howart *et al.* (1991) (citado por Gutiérrez *et. al.* 2009) “encontraron un promedio de tiempo de 16.1+/-7.9 minutos; otros estudios demuestran que este periodo no debería exceder los 30 minutos” (p.61)

El MINSA (2000), identificó el tiempo de espera en 41 establecimientos de salud a nivel nacional. Se midió el promedio de tiempo que espera un usuario de los servicios para ser atendido en consulta. El tiempo promedio resultante fue de 55 minutos de espera cuando la consulta estuvo referida a determinados ambientes, el cual se redujo a 35 minutos en los servicios perinatal e infantil.

Ballesteros, *et.al.* (2003), señala la importancia de mejorar los tiempos de espera de los usuarios de salud. Al respecto afirma que una adecuada estructura “del tiempo y del reparto de tareas mejorarían el grado de satisfacción tanto del usuario como del profesional. Un tiempo de espera excesivo es estresante más en el trabajo diario del médico que se desempeña en su trabajo de atención primaria” (p.380)

Con respecto al tiempo de espera, Borjas (2013), señala que la satisfacción del usuario no solo requiere de una atención de calidad, sino que los aspectos que más le incomodan son en primer lugar las largas colas para ser atendidos, en segundo lugar el tiempo que tiene que esperar para ser atendido por el profesional de salud. Se conoce que el promedio de espera en las instituciones de salud de 30 minutos hasta 2 o 3 horas.

Para Mira y Aranaz (2000) los motivos de queja más frecuentes es los usuarios de los servicios de salud y/o pacientes están vinculados con: el diagnóstico y el tratamiento, la comunicación médico-paciente, la relación médico paciente y la accesibilidad y la disponibilidad del servicio. Con respecto a este último, las quejas están referidas a las dificultades para acceder a los servicios médicos, la demora en la atención, la dificultad para obtener cita, los cambios en las citas de manera injustificada y la no atención a las llamadas de los pacientes.

Modelos teóricos de la satisfacción

El estudio de la satisfacción del usuario, entendida como la conformidad que este tiene con respecto a los servicios prestados, es un campo de interés cada vez más creciente en las organizaciones prestadoras de salud, explicar los motivos que conllevan a la satisfacción del usuario es un elemento importante para tomar decisiones para un mejoramiento de estos servicios .

Teoría de las Necesidades humanas de Maslow

Abraham Maslow, elaboró una teoría de la motivación humana, en la que propone que los motivos están agrupados en una escala de necesidades que tiene toda persona y que estas están organizadas y distribuidas jerárquicamente en cinco niveles: básicas, seguridad y protección, de afiliación y afecto, autoestima y autorrealización o auto actualización. Para poder satisfacer una necesidad que se encuentra en la parte superior de la pirámide, primero se debe satisfacer las anteriores que la preceden.

A continuación se describirán las necesidades planteadas por Maslow (1985):

Necesidades básicas: Son las necesidades de índole fisiológico y están orientadas a mantener la homeostasis del organismo. Dentro de ellas tenemos: la necesidad de respirar, beber agua, alimentarnos, dormir, descansar, eliminar los desechos corporales, de mantener la temperatura corporal, evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

Necesidades de seguridad y protección: Relacionada con la necesidad de sentirse seguro y protegido dentro de determinado contexto. Dentro de ellas tenemos la necesidad de la seguridad física y de la salud, de empleo, de ingresos y recursos, la seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Necesidades de afiliación y afecto: Estas necesidades están relacionadas con el desarrollo afectivo de las personas. Implica relacionarse con sus pares y a

su vez ser aceptado por ellos; dentro de ellas están la necesidad de asociación, de participación y de aceptación.

Necesidades de autoestima: Son necesidades que hacen referencia al deseo de ser valorados, percibir respeto y estima por parte de los demás. Pueden implicar una autoestima alta o una autoestima baja.

Necesidades de autorrealización: Se le conoce por el deseo del sujeto por la autosatisfacción o auto actualización al llegar a satisfacer las anteriores necesidades. Es el nivel más alto y a través de su satisfacción, se le encuentra sentido a la vida.

De acuerdo a la jerarquía de necesidades planteadas por Abraham Maslow, sostenemos que la satisfacción con los servicios de salud por parte de los usuarios estaría relacionada básicamente con la satisfacción de los tres primeros niveles: evitar o escapar del malestar o dolor que causa una enfermedad, la seguridad de contar con servicios médicos o de salud adecuados y la necesidad de sentirse aceptado y respetado por el profesional que lo atiende.

Teoría de la desconfirmación de expectativas.

Buitrago (2007) señala que una de las teorías más importante de la satisfacción es la que está relacionada con el paradigma de la “desconfirmación de expectativas”. Según esta teoría la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el usuario o paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre la expectativa y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativa-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios prestados o de la atención recibida.

Por otro lado Hulte (2001) señala que el componente emocional de la satisfacción del cliente está relacionado con el juego de las percepciones y expectativas. Este modelo sostiene que la satisfacción se logra cuando el individuo resta sus expectativas de las percepciones que tiene del servicio

prestado. Si el resultado de la sustracción es positivo, el usuario determinará el nivel de satisfacción logrado. Si por el contrario, el resultado es negativo, éste determinará el grado de insatisfacción.” El contenido de una percepción es el resultado de un juicio de valor que se realiza desde la singularidad del cliente. Dicha percepción aparece siempre cargada de un fuerte contenido emocional” (Hutle, 2001, p.76).

La teoría de la des confirmación, al formalizar la evaluación y medición de la calidad de la satisfacción mediante la comparación de las expectativas con las percepciones permite conceptualizar la diferencia existente entre ambas como una variable multidimensional. Esta teoría, es la que sirve de base para la construcción de la escala SERVQUAL, instrumento central utilizado en el presente estudio.

Modelo de las brechas de la calidad de servicio

La principal idea que subyace a este modelo propuesto por Zeithaml y Bitner (2002) . sobre la calidad en el servicio, es que las organizaciones que tienden a satisfacer a sus clientes y establecen con ellos relaciones a largo tiempo, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que realmente recibe. Este modelo es también conocido como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la existencia de cinco clases de brechas o discrepancias en el proceso de los servicios que presta una organización. Es a través de la identificación de estas discrepancias que se pueden detectar áreas de oportunidades en el servicio al usuario o cliente.

La satisfacción del cliente o usuario en cuanto a la calidad del servicio que recibe implica, por un lado, cerrar la brecha del cliente o usuario, es decir, llenar el vacío que hay entre sus percepciones y sus expectativas, y por otra parte, cerrar también la brecha del proveedor del servicio que origina la brecha del cliente o usuario: no saber lo que el usuario o cliente espera, no seleccionar los estándares del servicio apropiado, no dar los servicios adecuados etc.). De acuerdo al modelo propuesto, estas brechas se producen básicamente por diferencias entre:

Expectativas de los usuarios o clientes y expectativas de la organización en relación a dichas expectativas.

Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes o usuarios y las especificaciones de calidad en el servicio.

Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está dando a los clientes o usuarios.

El servicio que se está dando actualmente a los clientes o usuarios y lo que se comunicó respecto al servicio.

Servicio esperado y servicio percibido. (Zeithaml y Bitner , 2002)

Atención de los usuarios de salud

La atención a los usuarios de los servicios que prestan las instituciones de salud en nuestro medio se realiza mediante el sistema de citas o sistema por cupos. Independientemente del tiempo que medie su utilización en cada uno de los casos; la manera como cada institución implementan y gestiona su sistema de atención, éste cuando no está debidamente estructurado produce insatisfacción en los usuarios. Esta insatisfacción está relacionado básicamente a la percepción en la demora en la atención y al tiempo de espera para ser atendido.

El sistema de citas, es un programa de asignación de atención al usuario de acuerdo a una horario pre-establecido, también se le denomina programa de cita previa; en este sistema el usuario no hace cola.

Según Ballesteros (2003) el sistema de citas previas propuesto por Insalud “tenía como meta facilitar el acceso del usuario a la atención sanitaria, teniendo en cuenta, entre otras cosas, la mejora en el reparto del tiempo de consulta (tiempo de espera, tiempo de demora de atención en consulta, etc.)”. (Ballesteros, 2003, p.94)

El sistema por cupos, se aplica en función de un número de pacientes u usuarios que cada profesional atiende por hora (en medicina según norma 4 pacientes). El usuario hace cola y según su orden de llegada se le reparte un

ticket para que pueda dirigirse al servicio de admisión para su posterior atención en el servicio respectivo.

Centro de Salud Húsares de Junín

El Centro de Salud Húsares de Junín se encuentra ubicado en el distrito de Comas. La población de este distrito se ha caracterizado por ser variada y concentra una serie de sucesos desde sus inicios de ocupación; inicialmente integrada por migrantes del norte del país. Comas, empezó a poblarse como tal por el año 1960, siendo oficialmente en el mes de julio de 1968 el primer asentamiento Humano "Chacra Cerro" actualmente llamado Huaquillay. El Centro de salud fue construido en agosto 1972 y reconocido oficialmente como Centro de Salud el 10 de Noviembre de 1981.

Una de las características de este Centro de salud es que se trata de una infraestructura pequeña de 262 m² que inicio sus actividades como Puesto de Salud. Con la ampliación de algunos servicios y la construcción de una parte del segundo piso es que funciona como Centro de Salud.

En el año 2005 es inscrito como un Centro de Salud categoría I- 3 y en el 2010 se re categoriza con Resolución Directoral como establecimiento I-3. Cuenta con un laboratorio Clínico completo para su categoría. Así mismo en el 2012 por acuerdo general de sus trabajadores se decide realizar el gasto gubernamental en mejora de su infraestructura, se mejora el desagüe, se mejora las columnas y por consiguiente se mejoran los techos a un acabado acorde con la zona donde está ubicada. Para el 2014 Se implementa la construcción de un segundo piso tipo draywall. A partir del 2012 su atención de 6 horas pasa a ser por necesidad a una atención de 12 horas, es decir turnos de mañana y tarde.

Descripción Territorial

Mapa Político

Comas es un distrito situado en el departamento y provincia de Lima y en el lado este del cono norte de Lima metropolitana, es uno de los 43 distritos que

conforman la provincia de Lima. Está ubicado en el extremo norte de la provincia, a unos 15 kilómetros del centro de Lima.

Definición de los ámbitos territoriales

Para el desarrollo del Análisis de Situación del Centro de salud Húsares de Junín se determinaron las 4 comunidades bien demarcadas, como son las urbanizaciones:

- Huaquillay, II Etapa
- San Agustín I Etapa
- San Agustín II Etapa
- El Retablo I Etapa

El Centro de salud Húsares de Junín se encuentra ubicado en el Jr. Húsares de Junín s/n Urbanización Huaquillay II Etapa, Distrito de Comas, Provincia y Departamento de Lima. A la altura del kilómetro 13 de la Av. Túpac Amaru

Actualmente la jurisdicción del C.S. Húsares de Junín cuenta con 206 manzanas y aprox. 2472 lotes, con gran cantidad de parques, áreas verdes, centros deportivos y de recreación. Población estimada 27000 habitantes.

El Centro de Salud se encuentra ubicado en el distrito de Comas , Urbanización Huaquillay II Etapa, al N.E. de la provincia de Lima dentro de la Red Túpac Amaru, Micro red Santa Luzmila DISA Lima V.

Tiene como límites:

- Por el norte con la Cooperativa Primavera y Sangarara (Avenida Jamaica)
- Por el sur con la Urb. Sta. Luzmila II Etapa (Av. Mariano Necochea)
- Por el este con la localidad de la Pascana y Carlos Protzel (Av. Túpac Amaru)
- Por el oeste con la Urb. Sta. Luzmila I Etapa.(Av. Universitaria)

A. PERSONAL DE SALUD

- 03 Médicos nombrados y 01 contratado
- 01 Odontólogo Nombrado y 02 SERUMS
- 02 Obstetricas nombradas
- 02 Licenciadas nombradas , 02 CAS ,2 SERUMS
- 01 Psicóloga CAS, 2 SERUMS
- 06 Técnicas de enfermería nombradas,01 destacada,02 contratadas
- 01 Auxiliar de enfermería nombrada
- 07 Administrativos nombrados
- 05 Administrativos contratados

Marco Conceptual

Satisfacción del usuario externo: “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece” (MINSa, 2011, p.2).

Fiabilidad: Relacionada con la “capacidad para cumplir en forma exitosa con el servicio ofrecido”. (MINSa, 2011, p.2)

Capacidad de respuesta: Relacionada con la responsabilidad y entendida como la “disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a la demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (MINSa, 2011, p.1).

Seguridad: Relacionada con la “confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación e salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”. (MINSa, 2011, p.2).

Empatía: Relacionada con la “capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro”. (MINSa, 2011, p. 2).

Elementos tangibles: “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones de apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”. (MINSA, 2011, P.1)

Sistema de citas: Es un programa de asignación de atención al usuario externo a los servicios de salud de acuerdo a un horario preestablecido, teniendo en cuenta la mejora en la distribución de los tiempos de consulta.

Sistema de cupos: Es un sistema de asignación de atención los usuarios externos de acuerdo al orden de llegada, teniendo en cuenta un reparto de tickets para su atención.

1.3. Justificación

Conveniencia

La realización de la presente investigación es conveniente en la medida que va contribuir en el mejoramiento de la atención que reciben los usuarios externos de los servicios de medicina que asisten al Centro de salud Húsares de Junín del distrito de Comas; al planificar una mejora en la distribución del tiempo a través del sistema de citas para ser atendido por los diversos servicios médicos. La reducción en el tiempo de espera para ser atendidos contribuirá a una mayor satisfacción y adherencia de los usuarios a los servicios asistenciales que brinda el centro.

Relevancia social

Los usuarios externos de los servicios de salud, acuden a los centros que proporcionan tal servicio con las expectativas de encontrar en ellos una atención rápida y eficiente para el tratamiento de sus dolencias. Las instituciones de salud pública tienen la obligación y la responsabilidad social de brindar a los usuarios servicios sanitarios de calidad que incluyan cordialidad y buen trato. La implementación de un sistema adecuado de citas, contribuirá a un mejoramiento en la capacidad de respuesta en la atención de los servicios, lo cual propiciara

una mejora en la satisfacción en la población de usuarios de los sistemas de salud.

Implicancia práctica

La demora en la prestación del servicio es una de los aspectos de mayor insatisfacción de los usuarios externo de los servicios de salud. La implementación de un sistema de citas va a posibilitar reducir los tiempos de espera de los usuarios en los servicios asistenciales que requiere. Esta mejora del tiempo para ser atendidos, sin lugar a dudas, va a posibilitar una mejor percepción de los usuarios en la calidad de atención de los servicios médicos que recibe.

Utilidad metodológica.

El presente estudio, nos da la oportunidad de demostrar la utilidad, validez y confiabilidad de los instrumentos bajo el modelo SERVQUAL para la evaluación y/o medición de la satisfacción del usuario externo en contexto de la salud. Es indudable que esta modalidad de instrumentos basados en la encuesta SERVQUAL, son lo bastante dúctiles para adaptarlos a diferentes áreas y contextos sanitarios. Al respecto Cabello y Chirinos (2012) refieren que la encuesta de consulta externa para medir la satisfacción de los usuarios externos “han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables” (p.2)

1.4. Problema.

Existe consenso en las instituciones prestadoras de salud, que un elemento imprescindible en la valoración de la calidad de los servicios asistenciales es la satisfacción del paciente y/o usuario. La facilidad y rapidez para acceder a los servicios de salud que tenga el usuario, es un factor básico para estimar la satisfacción que se tenga de los mismos.

Entre los múltiples factores que actúan como obstáculo en el acceso a los servicios de salud, se encuentran los organizacionales; y entre ellos uno de los

indicadores comúnmente utilizado es el tiempo de espera de los pacientes para acceder a la consulta de los servicios médicos. (Donabedian ,1990 ; Ávila, 2010)

El factor organizacional está directamente relacionado con la satisfacción del usuario externo y puede favorecer la llegada del usuario al centro de salud. Por lo que se puede inferir, que es necesario lograr que el paciente perciba la consulta del primer nivel de atención primaria como el lugar de más rápida y de mejor resolución a sus problemas de salud .Se conoce que los tiempos largos de espera en el acceso a los servicios produce insatisfacción, por lo que se hace necesario tratar de disminuirlos y de esta manera mejorarlos y lograr obtener mayor aceptabilidad de los usuarios.

Los usuarios de nuestros establecimientos de salud buscan satisfacer sus necesidades de curación mediante el acceso a los servicios que estos le brindan, con una adecuada y rápida atención y un buen trato.

El Ministerio de Salud (MINSA) llevó a cabo un estudio en todo el país en el 2014 con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del usuario de consulta externa, que asisten a los centros de salud a nivel nacional. Los resultados obtenidos demuestran en forma general un nivel de satisfacción del 70.1 %, un nivel medio de satisfacción de 21 % y un nivel de insatisfacción del 8.3 %; siendo el mayor nivel de insatisfacción el exhibido en el MINSA con 18.8 %, frente al 9.7 % exhibido por los servicios de ESSALUD. En cuanto a la satisfacción del usuario en relación al tiempo de demora a ser atendidos para la consulta, se encontró que el promedio de espera en el MINSA era de 114 minutos y en ESSALUD de 56 minutos. Estos tiempos determinaron una percepción de espera considerados largo y muy largo en el 60.2 % de los usuarios y adecuado en el 39.8 % de ellos. Por otro lado es en los centros de salud del MINSA donde el nivel de percepción del tiempo para la atención se hace más largo 72.4 % en comparación con los de ESSALUD 54.9 %. En relación a las ciudades, el 56.6 % de los usuarios de la ciudad de Lima perciben un tiempo largo o muy largo para la atención.

El diario el Peruano (18 de setiembre, 2016), recalca la noticia que el Ministerio de Salud ha emprendido diversas medidas para mejorar la calidad en la atención de los usuarios externos de los servicios de salud. Una de ellas es el denominado plan 'Cero Colas', cuya consigna es no más colas largas y lentas para sacar citas para ser atendidos. Otra medida es cambiar el sistema de cupos por el sistema de citas de esta manera se pretende mejorar la calidad de la atención para los usuarios en los hospitales e institutos de salud de Lima Metropolitana, reduciendo el tiempo de espera de todos los que buscan una cita en consulta externa.

De acuerdo a los resultados de los estudios realizados por el MINSA (2014) en promedio, los usuarios de consulta externa esperan 81 minutos para ser atendidos desde que llegaron a los establecimientos de salud a nivel nacional.

Este periodo de tiempo es percibido por la mayoría de los usuarios de los servicios como largo o muy largo, siendo uno de los indicadores organizativos más frecuente de insatisfacción de los servicios de salud pública en nuestro país.

En el Centro de Salud Húsares de Junín, de Comas, perteneciente a la Red Túpac Amaru, se viene observando cierto grado de insatisfacción en las personas que asisten a consulta externa de los servicios médicos, en relación a la demora para ser atendidos; lo cual se evidencia en frecuentes reclamos y protestas constantes de los usuarios de los servicios. Esta molestia ha determinado que se tome la decisión de implementar un sistema de citas en reemplazo a un sistema de cupos, con la finalidad de reducir los tiempos de espera para la atención y de esta manera mejorar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a este Centro de Salud. Lo anteriormente señalado nos ha llevado a interrogarnos cuál será la diferencia entre un sistema de citas y cupos en la satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro de Salud Húsares de Junín de Comas, en el 2017.

Problema general

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de seguridad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de empatía de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

1.5. Objetivos

Objetivo general

Determinar la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Objetivos específicos

Determinar la diferencia existente en los niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín Comas, 2017.

Determinar la diferencia existente en los niveles de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín Comas, 2017.

Determinar la diferencia existente en los niveles de seguridad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín Comas, 2017.

Determinar la diferencia existente en los niveles de empatía de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín Comas, 2017.

Determinar la diferencia existente en los niveles de elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín Comas, 2017.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Hipótesis específicas

Hi₁ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Hi₂ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Hi₃ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Hi₄ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas.

Hi₅ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas

II. Metodología

2.1.Variable

Satisfacción del usuario externo: Variable cualitativa.

Hall y Dormina, citado por Costa (2000), señalan que

“ La satisfacción del usuario de salud está relacionada con un gran número de variables o factores. Entre estos, los más importantes se identifican con “la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza, su competencia técnica, el tiempo de espera” (p.52).

La satisfacción del usuario externo es el grado de percepción del cumplimiento de los servicios vinculados con la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, que el centro de salud les ofrece.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario .externo

Dimensiones	Indicadores	Items.	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Orientación, explicación, oportunidad atención, respeto.	1,2,3,4,5.	Ordinal	
Capacidad. de respuesta	Atención rápida y oportuna de las demandas y los servicios.	6,7,8,9	Ordinal	Insatisfecho (22- 66)
Seguridad	Privacidad, examen integral, respuesta a dudas, confianza.	10,11,12,13.	Ordinal	Medianamente Satisfecho (67– 110)
Empatía	Trato amable, interés, explicación adecuada, atención de necesidades	14,15,16,17,18.	Ordinal	Satisfecho (111–154)
Elementos tangibles	Material orientador, equipamiento, limpieza y comodidad	19,20,21,22	Ordinal	

2.3. Método

El método utilizado en la presente investigación fue el hipotético deductivo; con éste método de investigación, una vez planteado el problema de estudio, el investigador en base a los antecedentes y los fundamentos teóricos construye un marco teórico, del cual deriva una o varias hipótesis y las somete a prueba mediante el diseño de investigación más adecuado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.4. Tipo de estudio

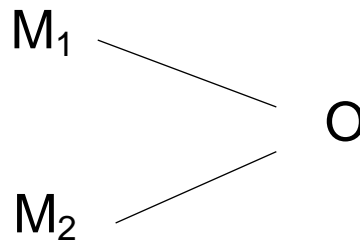
Investigación aplicada , porque “está dirigida fundamentalmente a un objetivo práctico” (Cerdeña, 2011, p.106), nuestro objetivo fue determinar la diferencia existente en la satisfacción del usuario externo que es atendido mediante un sistema de citas y cupos. No experimental por que no se manipuló la variable de estudio (Hernández, *et.al.* 2010); cuantitativa, dado que “recolecta datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández *et.al.*, 2010, p.4); descriptiva, porque permite “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández *et.al.*, 2010, p.80); transversal, en la medida que los datos se recolectan en un solo momento. (Hernández, *et.al.*, 2010)

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue de campo, según Niño, *et.al* (2010), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o en la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna” (p.92), El tipo de diseño fue el descriptivo comparativo, en este diseño se toman en cuenta dos o más estudios descriptivos simples para después comparar los datos recogidos. Según García (2009), los estudios descriptivos comparativos “son aquellos cuyo objetivo es identificar las características de un fenómeno en dos o más poblaciones, y compararlas, o identificar las características de dos o más fenómenos en un

población y compararlas” (p.68). En estos diseños, por lo general se formulan hipótesis y seleccionan las características de las variables a medir y comparar.

Esquema :



Donde :

M_1 : Muestra 1. Usuarios externos sistema de citas

M_2 : Muestra 2: Usuarios externos sistema de cupos

- : Información de interés : satisfacción del usuario

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población del presente estudio estuvo constituida por usuarios externos de los servicios médicos de los turnos de la mañana y tarde del centro médico Húsares de Junín de Comas en el mes de marzo del 2017. Los registros estadísticos demuestran una frecuencia promedio de 267 atenciones mensual en consulta médica externa en el turno de la mañana y de 288 atenciones promedio en el turno tarde. Los usuarios externos del turno de la mañana están sujetos a un sistema de cupos para su atención y los usuarios externos de la tarde a un sistema de citas para su atención. En la tabla 1, se visualiza la frecuencia de atenciones por mes en cada uno de los turnos durante el año 2016.

Tabla 2

Frecuencia de las atenciones en el área de medicina en el Centro de Salud Húsares de Junín, Comas durante el año 2016.

Turno	Meses												Total	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
Mañana	419	384	252	314	246	301	249	210	291	261	172	133	3232	
Tarde	452	290	321	312	305	309	296	262	306	302	217	179	3461	
Promedio	Turno mañana					267		Turno tarde					288	

2.6.2. Muestra

La muestra de los participantes para el presente estudio se estimó en 90 participantes para los usuarios externos tanto de sistema de citas como de cupos.

Tabla 3

Muestra de estudio usuarios externos

Centro de salud	Sistema de citas	Sistema de cupos	Total
Húsares de Junín	90	90	180

2.6.3. Muestreo

El muestreo fue de tipo no probabilístico, y la muestra fue seleccionada por un muestreo por conveniencia. Según Niño. y Ventura (2012) “El muestreo no probabilístico es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra “ (p.101). Este tipo de muestra puede considerarse como dirigida, al respecto Hernández *et.al.* (2010), señala que las muestras dirigidas “ son válidas en cuanto a que determinado diseño de investigación así lo requiere, sin embargo,

los resultados se aplican nada más a la muestra en sí o a muestras similares en tiempo y lugar” (p. 401) .

Criterios de selección de la muestra.

Criterios de inclusión

Usuarios externos, de ambos sexos, mayores de edad que acuden a una atención al servicio médico.

Usuarios externos que han sido atendidos por lo menos 1 vez anteriormente, en el presente año.

Usuario externo que acepte ser encuestado.

Criterios de exclusión

Usuarios con trastornos mentales.

Usuario que no acepte participar en la encuesta.

Usuarios menores de edad.

Usuarios que acuden a otros servicios del Centro de salud.

2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1. Técnica

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica. La encuesta es una recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población. Niño *et.al.*, define la encuesta como una “técnica que pretende obtener una información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación a tema en particular” (p.108)

2.7.2. Instrumento

Como instrumento se utilizará la encuesta SERQUAL, modificada para su uso en los establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo, para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud (Cabellos y Chirinos, 2012).

Ficha técnica

Nombre:	Encuesta SERVQUAL, modificado para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
Autor:	Parasuraman, Zeithaml, Berry y Leonard (1988)
Adaptación	Adaptado por Gonzales Zuñiga De Las Casas ,Nancy
Año	2017.
Significación:	Determinar las características u nivel de satisfacción de los usuarios externos.
Extensión:	El cuestionario consta de 22 ítems.
Duración:	10 minutos aproximadamente.
Campo de aplicación:	Servicios médicos del Centro de salud Húsares de Junín de Comas.
Sujetos de aplicación:	Individual y Colectiva.
Edad de aplicación:	Mayores de edad
Normas de puntuación:	General de 1 a 7.
Dimensiones:	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía elementos tangibles.
Validación y confiabilidad:	Validez de constructo para la escala total de 0.975 en la consulta externa. La prueba de esfericidad de Bartlett, mostró un valor significativo ($p < 0.001$) El Alpha de Cronbach mostró un valor de 0.98 para consulta externa. Para la confiabilidad de la prueba. (Cabello y Chirinos, 2012).

Baremos

Tabla 4

Escalas y baremos de la variable Nivel de satisfacción del usuario.

General	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Cualitativo
154-111	35-26	28-21	28-21	35-26	28-21	Satisfactorio
110-67	25-16	20-13	20-13	25-16	25-16	Medianamente satisfactorio
66-22	15-5	12-4	12-4	15-5	15-5	Insatisfactorio

2.7.3. Validez y confiabilidad

Para los fines del presente estudio se sometió el instrumento a la validación de contenido en base a los criterios de jueces, para lo cual se contó con la participación de 3 profesionales expertos en la variable de estudio. Los resultados obtenidos en la validación, determinaron una validez adecuada del instrumento.

Tabla 5

Resultados de la validez del instrumento Autoestima

Validador	Resultado
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Muy alto
Mg. Luis Benites Morales	Muy alto
Mg. Monica Peña Montes	Muy alto

Nota: Certificados de validez del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la determinación del Coeficientes Alpha de Crombach, con una muestra piloto de 30 sujetos. Los resultados demuestran una confiabilidad de: 0.923, lo cual determina una alta confiabilidad del instrumento.

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,923	22

Nota: Prueba piloto(30 sujetos)

2.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso del SPSS versión 22. Los resultados se presentan en base a tablas y figuras. Se hizo uso de estadísticos descriptivos e inferenciales. Para la contrastación de hipótesis, dada las características de la muestra que presenta una distribución no normal y que las puntuaciones del cuestionario SERVQUAL son de carácter ordinal, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney.

Aspectos éticos

Se contará con la aprobación de las autoridades del Centro de Salud para la realización del presente estudio. Se tendrá en cuenta el consentimiento informado de los usuarios externos del Centro de Salud Húsares de Junín de Comas

III. Resultados

Análisis descriptivo de los resultados

3.1. Análisis descriptivo.

Tabla 7

Descripción de la frecuencia y porcentajes de los niveles de satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín- Comas, 2017.

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	59	66	51	57
M.Satisfecho	22	24	20	22
Insatisfecho	9	10	19	21
Total	90	100	90	100

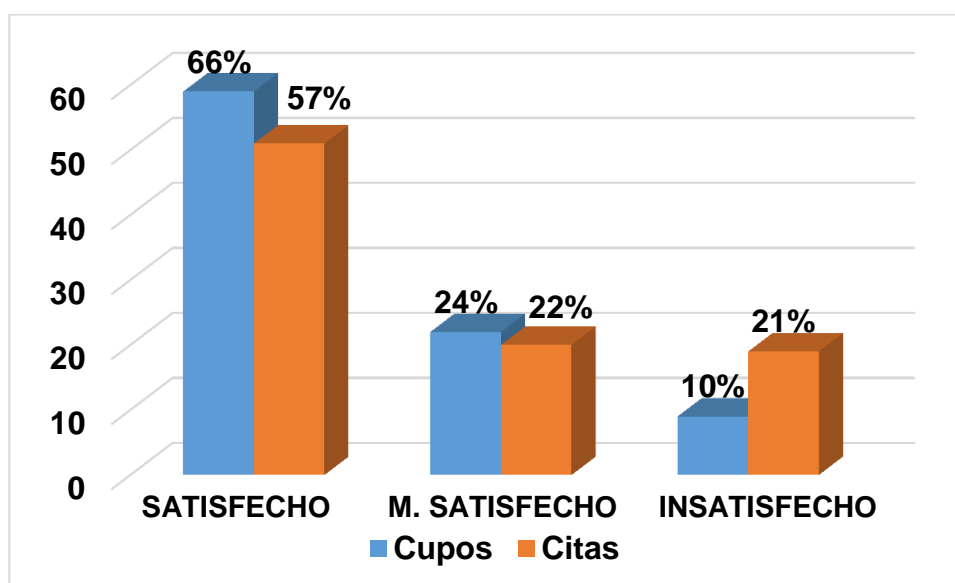


Figura 1. Descripción de la frecuencia y porcentajes de los niveles de satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas 2017.

En la tabla 7 y figura 1, se observa que la satisfacción alta del usuario externo es mayor en cupos 66% que en citas 57%, así mismo la satisfacción media es mayor para cupos 24% que para citas ; en cambio la insatisfacción es mayor en el sistema de citas 21% que en el sistema de cupos 10%.

Tabla 8

Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	67	74	59	66
M.Satisfecho	18	20	22	24
Insatisfecho	5	6	9	10
Total	90	100	90	100

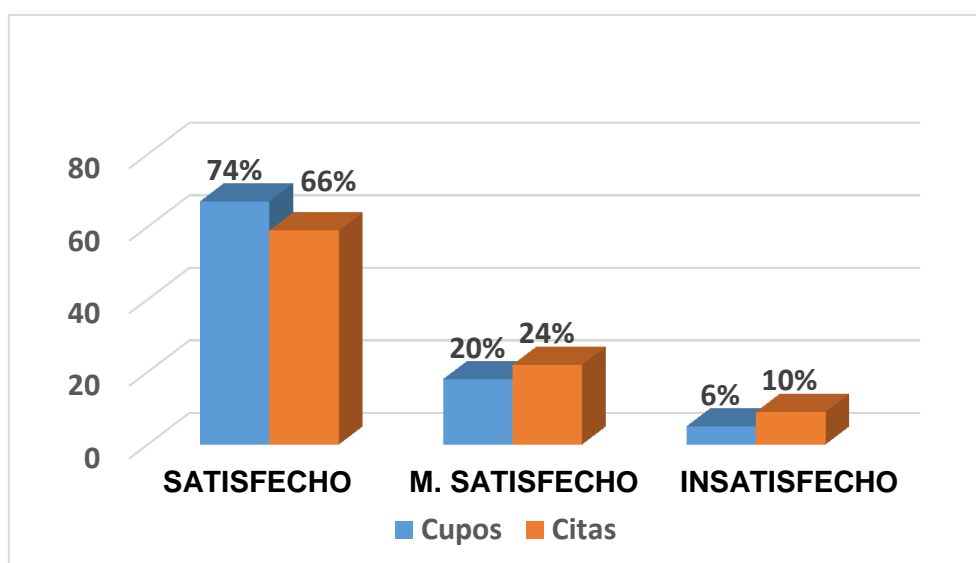


Figura 2 .Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017

En la tabla 8 y figura 2, se observa que la satisfacción alta del usuario externo en la dimensión fiabilidad es mayor en cupos 74% que en citas 66%; la satisfacción media es mayor para citas 24% que para cupos 20%; así mismo la insatisfacción es mayor en el sistema de citas 10% que en el sistema de cupos 6%.

Tabla 9

Descripción de las frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	58	64	39	43
M.Satisfecho	28	31	33	37
Insatisfecho	4	4	18	20
Total	90	100	90	100

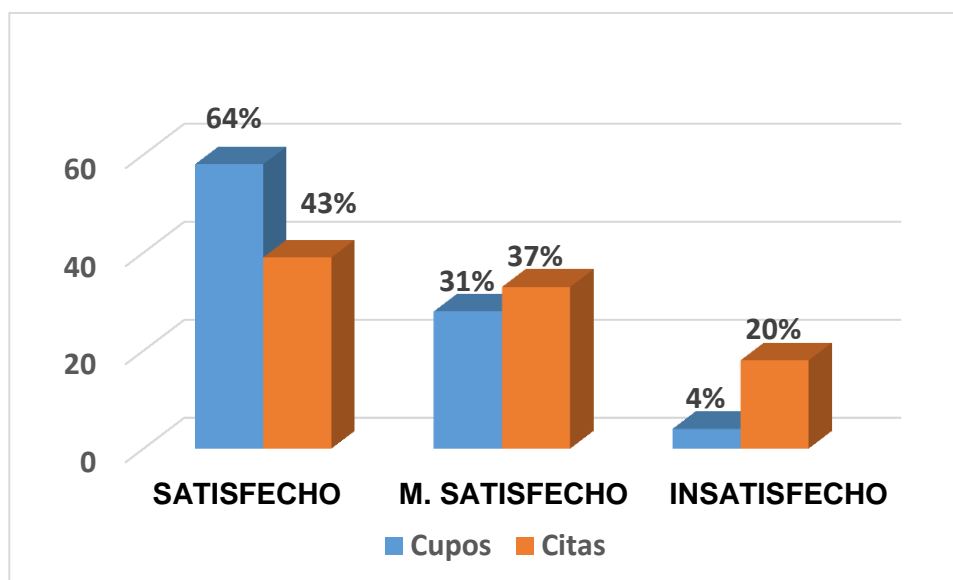


Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017

En la tabla 9 y figura 3, se observa que la satisfacción alta del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta es mayor en cupos 64% que en citas 43%; la satisfacción media es mayor para citas 37% que para cupos 31%; así mismo la insatisfacción es mayor en el sistema de citas 20% que en el sistema de cupos 4%.

Tabla 10

Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	69	77	66	73
M Satisfecho	12	13	12	13
No satisfecho	9	10	12	13
total	90	100	90	100

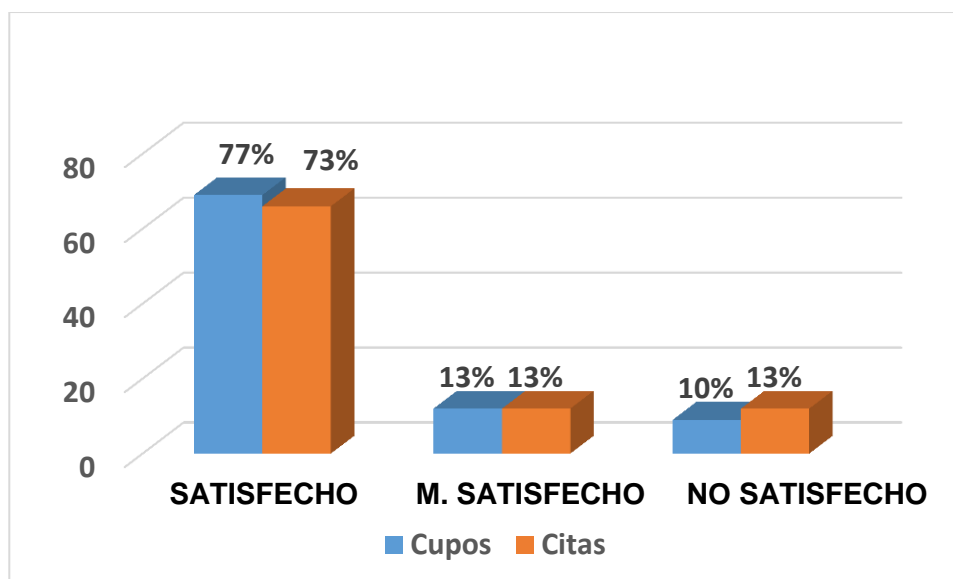


Figura 4. Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

En la tabla 10 y figura 4, se observa que la satisfacción alta del usuario externo en la dimensión seguridad es mayor en cupos 77% que en citas 73%; la satisfacción media es igual para citas 13% y para cupos 13%; así mismo la insatisfacción es mayor en el sistema de citas 13% que en el sistema de cupos 10%.

Tabla 11

Descripción de las frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	69	77	64	71
M.Satisfecho	12	13	18	20
No satisfecho	9	10	8	9
total	90	100	90	100

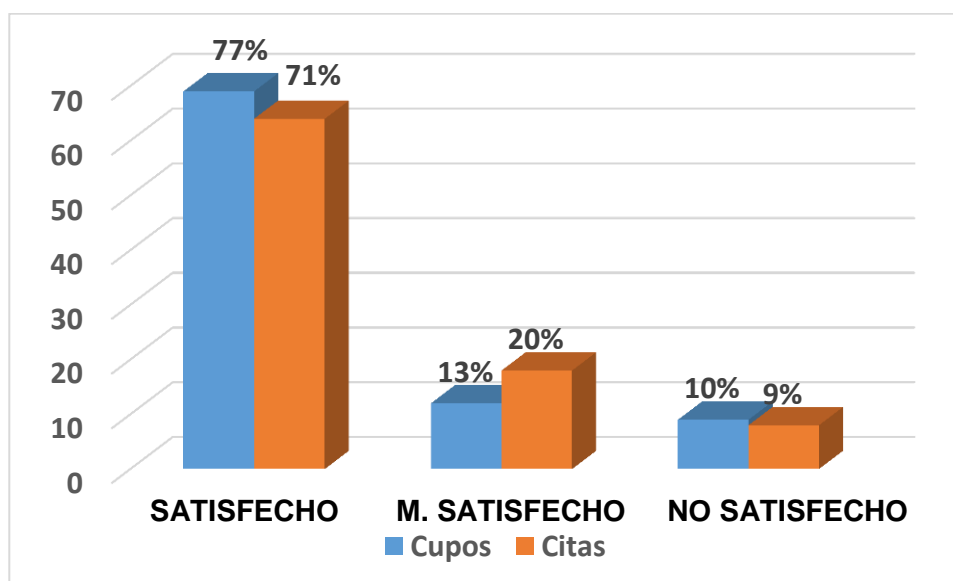


Figura 5. Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017.

En la tabla 11 y figura 4, se observa que la satisfacción alta del usuario externo en la dimensión empatía es mayor en cupos 77% que en citas 71%; la

satisfacción media es mayor para citas 20% que para cupos 13%; por otro lado la insatisfacción es mayor en el sistema de cupos 10% que en el sistema de citas 9%.

Tabla 12

Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017

	Cupos		Citas	
	Fx	%	Fx	%
Satisfecho	33	37	48	53
M.Satisfecho	30	33	29	32
No satisfecho	27	30	13	14
Total	90	100	90	100

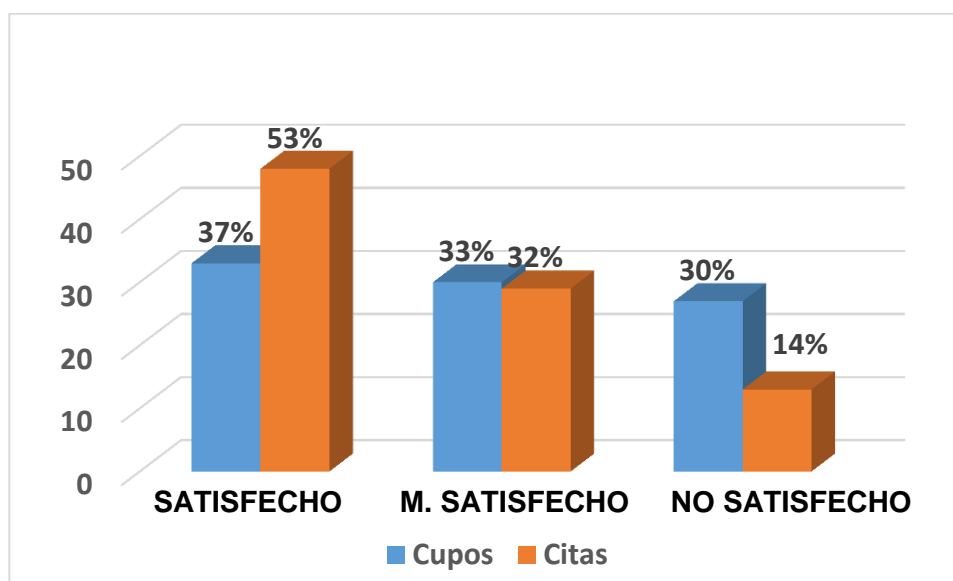


Figura 6. Descripción de las frecuencia de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo en cupos y citas del centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017

En la tabla 12 y figura 6, se observa que la satisfacción alta del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles es mayor en citas 53% que en

cupos 37%; la satisfacción media ligeramente es mayor para cupos 33% que para citas 32%; así mismo la insatisfacción es mayor en el sistema de cupos 30% que en el sistema de citas 14%.

Prueba de normalidad.

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra total

Estadístico de contraste	Z K-S	gl	Sig.
Sistema de citas	1.023	90	0.246
Sistema de cupos	4.508	90	0.000

Variable de agrupación : Satisfacción

a. La distribución de contraste es no Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 13, se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste, en la cual se puede observar que los resultados para las muestra de cupos y de citas de la prueba Kolmogorov-Smirnov, la distribución de contraste corresponde a una distribución no normal.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 No existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

H_i Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Tabla 14

Resultado de la comparación de los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney

	Citas. Total	Cup.. Total	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	49.91	47.70	U	95.000
Suma de rangos	3943.00	3768.50	Z	-4.184
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.000

La tabla 13 permite observar que al comparar los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos con la U de Mann-Whitney, el valor calculado $Z = -4.184$ excede al valor crítico 1.96 así como el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.000 inferior al 0.05, (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Hipótesis específicas

H_{01} No existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

H_{i1} Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Tabla 15

Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney.

	Citas.Fiab.	Cup.Fiab.	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	49.91	49.41	U	86.000
Suma de rangos	3943.00	3903.00	Z	-4.313
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.000

El valor calculado de la U de Mann-Whitney al comparar los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos, Z -4.313 excede al valor crítico 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.000 es menor al 0.05 (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que afirma: Existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

H_{02} No existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

H_{i2} Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Tabla 16

Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney

	Citas.C.Rp.	Cup.C.Rp.	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	49.72	49.59	U	139.000
Suma de rangos	3878.00	3868.00	Z	-3.921
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.000

La tabla 15 permite observar que al comparar los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la dimensión capacidad de respuesta con la U de Mann-Whitney, el valor calculado $Z = -3.921$ excede al valor crítico 1.96 así como el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.000 inferior al 0.05, (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que: Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares, Comas, 2017.

Hoi₃ No existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2016.

Hi₃ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2016.

Tabla 17

Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba de U de Mann-Whitney

	Citas.Seg.	Cup.Seg.	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	48.39	48.50	U	206.000
Suma de rangos	3823.00	3831.50	Z	-2.997
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.003

El valor calculado de la U de Mann-Whitney al comparar los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos, Z -2.997 excede al valor crítico 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.003 es menor al 0.05 (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que afirma: Existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017

Ho₄ No existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas

Hi₄ Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas.

Tabla 18

Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la prueba del U de Mann Whitney.

	Citas.Emp.	Cup.Emp.	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	46.85	46.64	U	46.849
Suma de rangos	4029.00	4011.00	Z	-2.308
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.021

La tabla 18 permite observar que al comparar los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en la dimensión empatía con la U de Mann-Whitney, el valor calculado $Z = -3.921$ excede al valor crítico 1.96 así como el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.021 inferior al 0.05, (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que: Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares, Comas, 2017.

H_{05} No existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas

H_{i5} Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas.

Tabla 19

Resultado de la comparación de los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el test U de Mann Whitney

	Citas.A.Tag	Cup.A.Tag.	Test U de Mann-Whitney	
Rango promedio	49.91	49.81	U	188.000
Suma de rangos	3829.00	3885.00	Z	-3.339
N	90	90	Sig. asintót. (bilateral)	.001

El valor calculado de la U de Mann-Whitney al comparar los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos, $Z = -3.339$ excede al valor crítico 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.001 es menor al 0.05 (esto es, $p > 0,05$) lo cual resulta significativo. Estos resultados nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que afirma: Existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017

IV. Discusión

El presente estudio investigó las diferencias existentes en la satisfacción del usuario externo que es atendido en base al sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín.

Los resultados descriptivos evidencian una satisfacción mayor en los usuarios externos atendido en base a cupos (66%) que en los usuarios atendidos en base a citas (57%) y una mayor insatisfacción en los usuarios externos de citas (21%) que en los usuarios de cupos (10%).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión fiabilidad los usuarios de cupos exhiben mayor nivel de satisfacción (74%) que los usuarios de cupos (66%), así mismo el nivel de insatisfacción es mayor en los usuarios de citas (10%) que los usuarios de cupos (6%). En la dimensión capacidad de respuesta los usuarios de cupos exhiben mayor nivel de satisfacción (64%) que los usuarios de citas (43%), así mismo el nivel de insatisfacción es más alto en los usuarios de citas (20%) que en los usuarios de cupos (4%). En la dimensión seguridad los usuarios de cupos presentan mayor nivel de satisfacción (77%) que los usuarios de citas (73%), así mismo el nivel de insatisfacción es mayor en los usuarios de citas (13%) que los usuarios de cupos (10%). En la dimensión empatía los usuarios cupos exhiben mayor nivel de satisfacción (77%) que los usuarios de citas (71), por otro lado el nivel de insatisfacción es ligeramente mayor en los usuarios de cupos (10%) que los usuarios de citas (9%). En la dimensión aspectos tangibles los usuarios de citas presentan mayor satisfacción (53%) que los usuarios de cupos (37%) la insatisfacción es mayor en los usuarios de cupos (30%) que en los usuarios de citas (14%).

Estos resultados nos hacen presumir que salvo en la dimensión aspectos tangibles donde los usuarios externos de citas muestra una mayor satisfacción que los usuarios con cupos, y que estos usuarios muestran a su vez mayor nivel de insatisfacción con los aspectos relacionados con los ambientes y condiciones materiales, equipos, instrumentos, material de comunicación, comodidad de los ambientes; en el resto de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad) y para la escala en general, son los

usuarios atendidos a través de cupos los que demuestran mayores niveles de satisfacción y menores niveles de insatisfacción que los usuarios atendidos a través de un sistema de citas.

La hipótesis general del estudio establecía la existencia de diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín comas, 2017; los resultados obtenidos al comparar los niveles de satisfacción del usuario externo con la prueba de U de Mann Whitney exhibe un valor $Z=-4.184$, valor que excede al valor crítico de la 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.000 es inferior al 0.05 (esto es, $p>0,05$)| cual resulta significativo. Este resultado estaría evidenciando que los usuarios externos del centro de salud Húsares de Junín, que son atendidos mediante un sistema de cupos se encuentran significativamente más satisfechos y menos insatisfechos que los usuarios que son atendidos mediante el sistema de citas. Este resultado contradice lo propuesto por Ballesteros (2003) quien señala que el sistema de atención por citas que implica un mejor reparto del tiempo de atención en consulta debe de implicar también una mejor satisfacción del usuario externo, al eliminar las colas que requiere la atención por cupos; así mismo no concuerda con las presunciones señaladas por el diario el peruano(2016) al replicar una información del MINSA que afirma que al cambiar el sistema de cupos por el sistema de citas, se eliminaran las colas lo cual mejorará la calidad de atención y aumentara la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

En relación a la primera hipótesis específica que señalaba la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad del satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017, los resultados obtenidos en la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la satisfacción del usuario externo nos muestran un valor de $Z=-4.313$, mayor que el valor crítico teórico 1,96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.000 es menor al 0.05 lo cual hace que la diferencias encontradas sean significativas al 0.05. Este resultado estaría demostrando que los usuarios externos atendidos mediante un sistema de cupos se encuentran significativamente más satisfechos que los usuarios atendidos por

el sistema de citas con la orientación, explicación, la oportunidad de atención y el respeto de la dimensión fiabilidad.

La segunda hipótesis específica del estudio establecía la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín Comas, 2017; al comparar los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo con la prueba de U de Mann Whitney los resultados muestran un valor $Z=-3.921$, valor que es inferior al valor crítico de, 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada es 0.000 menor al 0.05, lo cual resulta significativo (esto es, $p>0,05$) a favor de los usuarios atendidos por cupos. Este resultado estaría mostrando que los usuarios externos del centro de salud Húsares de Junín, que son atendidos mediante un sistema de cupos difieren significativamente en los niveles de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con los usuarios que son atendidos mediante el sistema de citas. Esos resultados, no concuerdan con lo propuesto por Ballesteros (2003) quien propone que el sistema de citas al implicar el no hacer colas, mejora el reparto y la disposición del tiempo de atención al usuario, lo cual aumenta su nivel de satisfacción y con los resultados de los estudios del MINSA (2014) que señalan en una encuesta de satisfacción aplicada a usuarios externos que la mayor insatisfacción de los usuarios está en la capacidad de respuesta, relacionada con la capacidad de servir a los usuarios de forma rápida y oportuna en la demanda de los servicios.

Respecto a la tercera hipótesis específica que señalaba la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017, los resultados obtenidos al comparar los niveles de la satisfacción en la dimensión seguridad con el test U de Mann-Whitney, evidencian un valor $Z=-2.997$, que es mayor que el valor crítico de 1.96, lo cual señala que las diferencias encontradas sean significativas al 0.05; ya que el valor de la probabilidad asociada 0.003 es inferior al 0.05 (esto es, $p>0,05$). Este resultado estaría demostrando que los usuarios externos atendidos mediante un sistema de cupos se encuentran significativamente más satisfechos

y menos insatisfechos que los usuarios atendidos por el sistema de citas con la privacidad, el examen integral, las respuestas a las dudas y la confianza que caracterizan a la dimensión seguridad.

En relación a la cuarta hipótesis específica que señalaba la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017, los resultados obtenidos al comparar los niveles de la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía con la prueba U de Mann Whitney, nos evidencian un valor $Z=-2.308$, valor que excede al valor crítico de 1.96 de la tabla, así mismo el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.001 inferior al 0.05 (esto es, $p>0,05$) lo cual determina que la diferencias encontradas sean significativas. Este resultado estaría evidenciando que los usuarios externos atendidos mediante un sistema de cupos se encuentran significativamente más satisfechos y menos insatisfechos que los usuarios atendidos por el sistema de citas con el trato amable, el interés, la explicación apropiada y la atención de las necesidades de la dimensión empatía.

Respecto a la quinta hipótesis específica que señalaba la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017, los resultados obtenidos al comparar los niveles de la satisfacción en la dimensión seguridad con el test U de Mann-Whitney, evidencian un valor $Z=-3.339$, que es mayor que el valor crítico de 1.96, así mismo el valor de la probabilidad asociada 0.001 es inferior al 0.05 (esto es, $p>0,05$). lo cual resulta significativo, en cuanto a los aspectos tangibles relacionados con los equipos, personal, material de comunicación, limpieza, comodidad y condiciones y apariencia física de las instalaciones del centro de salud.

Al realizar un análisis de los resultados del estudio, y dado la ausencia de investigaciones que compararan o relacionaran los niveles de satisfacción del usuario externo con respecto a la asignación de la atención de los servicios médicos por medio de cupos o citas, podemos en base a los hallazgos del

presente estudio donde los usuarios que son atendidos mediante un sistema de cupos exhiben mayores niveles de satisfacción y menor nivel de insatisfacción que los usuarios que son atendidos mediante un sistema de citas, que resultan estadísticamente significativas a nivel general y en las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía, podemos señalar que esta diferencias pueden deberse a que la población de estudio asiste a los servicios médicos del centro de salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, en su mayoría mediante el Sistema Integral de Salud (SIS), que requieren de una atención inmediata y directa, el hacer cola para obtener un cupo para su atención depende solo del usuario, que tan temprano pueda estar en ella para poder acceso a un cupo para su atención el mismo día. En cambio el sistema de citas si bien es cierto no implica a hacer colas, si implica esperar la posibilidad de atención en función a la disponibilidad de una cita, la cual puede ser para el día siguiente o para días después, lo cual indudablemente genera insatisfacción. El hacer cola es sin lugar a dudas una modalidad utilizada de forma habitual para ser atendido en cualquier circunstancia que involucre atención, y se convierte en algo natural. Para obtener una cita, implica movilizarse hacia el centro de salud para solicitarla, y regresar otro día para su atención, o en su defecto si la cita se solicita por teléfono u otro medio, esto implica disponer del medio o del recurso económico para utilizar el medio. Así mismo si por diversos motivos el usuario no puede asistir a la hora o el día de su cita, ésta puede perderse y habría que realizar nuevamente la solicitud de la cita, lo cual no ocurre con el sistema de cupos .Estos resultados podrían ser interpretados teniendo como fundamentos la teoría de la motivación humano de A. Maslow (1985), quien sostiene lo imperativo de satisfacer primariamente necesidades básicas como la reducción o eliminación de dolencias y enfermedades así como inmediatamente propender a un ; mejoramiento de sus necesidades de seguridad y protección que incluye los aspectos relacionados con su salud física y emocional.

V. Conclusiones

Primera: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la satisfacción del usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-4.184$ excede el valor crítico de 1.96; siendo así mismo el valor de la probabilidad asociada obtenido de 0.000, valor que resulta siendo menor al 0.05. Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual afirma que existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Segunda: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-4.313$ excede el valor crítico de 1,96; así mismo el valor de la probabilidad asociada obtenido es de 0.000, valor inferior al 0.05. Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual afirma que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Tercera: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-3.921$ excede el valor crítico de 1,96; así mismo el valor de la probabilidad asociada es de 0.000, valor inferior al 0.05. Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, la cual afirma que no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Cuarta: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del

usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-2.997$ excede el valor crítico de 1,96; así mismo el valor de la probabilidad asociada es de 0.003, valor menor al 0.05.

Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual afirma que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Quinta: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-2.308$ excede el valor crítico de 1,96; así mismo el valor de la probabilidad asociada es de 0.021, valor inferior al 0.05.

Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual afirma que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.

Sexta: Conforme a los resultados de la prueba U de Mann Whitney al comparar los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo atendidos por citas o por cupos el valor calculado $Z=-3.339$ excede el valor crítico de 1,96; así mismo el valor de la probabilidad asociada es de 0.001, valor inferior al 0.05. Sobre la base de estos resultados se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, la cual afirma que no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al Ministerio de Salud, propiciar estudios para comparar el nivel de satisfacción entre citas y cupos de los usuarios externos en otros establecimientos de salud pertenecientes a distritos de Clase A (Miraflores, San Isidro, La Molina y otros) donde las colas no son aceptadas y el acudir a un centro de salud nivel primario es para una atención ya programada.
- Segunda:** Al Ministerio de Salud, ampliar la presente investigación a establecimientos de salud de diferentes niveles (nivel 2,3) ubicados en distritos del cono norte y este (Independencia, Carabayllo, Villa María, Villa el Salvador, etc.) con la finalidad de contrastar los resultados de la satisfacción de los usuarios, con los obtenidos en el presente estudio.
- Tercera:** A las autoridades del centro de salud Húsares de Junín, replicar este estudio solamente con las dimensiones Capacidad de Respuesta y Empatía ya que bajo estas dimensiones podríamos conocer con mayor objetividad la satisfacción del usuario tanto en el sistema de cupos como en el de citas.
- Cuarta:** A las autoridades del centro de salud Húsares de Junín, ampliar el presente estudio a otros servicios de salud: odontológico, materno infantil, psicológico, etc. para determinar las posibles diferencias existente entre los usuarios externos atendidos por cupos y citas en estos servicios.
- Quinta:** A las autoridades del centro de salud Húsares de Junín, estudiar la posibilidad de propiciar un sistema de atención al usuario externo de carácter mixto de citas y cupos donde ciertas atenciones se puedan programar y otras atenderse de manera diaria.
- Sexta:** A las autoridades del centro de salud Húsares de Junín, replicar el presente estudio, pero teniendo en consideración tanto las expectativas del usuario como la percepción del usuario externo, lo que podría

contribuir a obtener mejores datos para valorar la importancia de los sistemas de citas y de cupos.

Referencias

- Association Psychology American (2010). *APA, Diccionario conciso de psicología*. México: Manual Moderno.
- Ballesteros, A. et al (2003). *La demora en la consulta de atención primaria: ¿Se puede mejorar?*. *Atención Primaria*, 31 (6): 337-81
- Buitrago, M. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico* (Tesis de Maestría). Universidad de Puerto Rico.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción del usuario externos en servicios de salud*. *Revista Médica Herediana*, 23(2): 2-9.
- Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: Investigar Magisterio.
- Corbella, A. y Saturno, P. (1990). *La garantía de la calidad en atención primaria de la salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud.
- Costa, J. (2000). *Evaluación de la satisfacción del paciente*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed?*. *Science*. *JAMA*. 260:1743-1748. Recuperado: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3045356>
- Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. En investigaciones sobre servicios de salud: Una antología. Washington, DC: OPS/OMS.
- Fernández et al. (2014). *Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013*. Instituto Nacional Salud del Niño: Lima-Perú. Recuperado de: <http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-18-2013.pdf>

- Gutierrez, E. et al. (2009). Tiempo de espera y su relación con al satisfacción de los usuarios en la farmacia centra de un hospital general de Lima. (Revista Perú Médica Exp. Salud Pública, 26) (1): 61-65.
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Segunda edición. México: Oxford.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5 ta ed.. México: Mac Graw Hill.
- Hospital Universitario del Valle “Evaristo García# (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle Colombia : ESE. Recuperado de <http://www.fundacionfundasalud.org/pdf/quality-of-care.pdf>
- Hulte, L. (2001). *Servicios y beneficios. La fidelización de clientes y empleados*. Lima: Empresa Editora el Comercio S.A.
- Jurán, J. y Gryma F. (1995). *Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1985). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diaz de Santo.
- Ministerio de Salud (2000). *Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria*. (Diagnóstico de necesidades de comunicación). Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima. MINSA
- Ministerio de Salud (2014). *Encuesta Nacional de Usuarios en ENSUSALUD Informe Final*. Lima Minsa. Recuperado de: Minsa.gov.pe/documents/11450/29009/01_INFORME_FINAL.pdf901a201f.ccd3.
- Ministerio de Salud. (2013). *Estudio de Satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013*. Hospital San Juan de Lurigancho: Lima-Perú. Recuperado de:

[http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion Usuario/InformeServqual_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion%20Usuario/InformeServqual_2013.pdf)

Ministerio de Salud. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externo de Emergencia de SERVQUAL*. Hospital María Auxiliadora: Lima-Perú. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

Ministerio de Salud. (2014). *Informe de encuesta de satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Hospital Santa Rosa: Lima-Perú. Recuperado de: http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf.

Mira, J. y Aranos, J. (2000). La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina clínica*, 114(3): 581-585

Morales, C. G. (2009). *Niveles de satisfacción de los pacientes al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud*, en Mitrado Risaralda, febrero a abril de 2009.

Niño, M.; Niño, D.; Niño, O. y Ventura L. (2012). *El proyecto de investigación*. Lima: INFODEM.

Parasumaran, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple- ítem scale for measuring consumer perception of service Quality*. *J Retailing*. 6: 12-37. Recuperado de: <http://www.researgate.netSignUp.html>.

Ramírez, T; Nájera, P y López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México, perspectiva de los usuarios. (*Salud Pública de México*, 40) (1) p.p. 1-10.

Sánchez, A. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales públicos de Ixmiquilpan-Hgo.* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. México)

Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de Maestría) Universidad autónoma de Nueva León Monterrey, México.

Ugalde, A. y Nuria, H (2005). Las reformas neoliberales del sector salud déficit gerencial y alienación del recurso humano en América Latina.(Revista Panamericana de Salud Pública ,17)(3) p.p.

Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

Anexos

Anexo A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SISTEMA DE CITAS Y CUPOS EN EL CENTRO DE SALUD HUSARES DE JUNÍN, COMAS, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable1 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
<p>Problema principal: ¿Cuál es la diferencia existente en la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la diferencia existente en la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>¿Cuál es la diferencia existente en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>¿Cuál es la diferencia existente en la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>¿Cuál es la diferencia existente en la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.</p> <p>¿Cuál es la diferencia existente en la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p>	<p>Objetivo general: Determinar la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la diferencia existente en los niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p> <p>Determinar la diferencia existente en los niveles de capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p> <p>Determinar la diferencia existente en los niveles de empatía de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p> <p>Determinar la diferencia existente en los niveles de seguridad de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p> <p>Determinar la diferencia existente en los niveles de elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares der Junín, Comas, 2017</p>	<p>Hipótesis general: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>Hipótesis específicas: Existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de empatía de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de seguridad de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>-Orientación explicación pertinente para tramites</p> <p>-Respeto por el horario programado de atención</p> <p>-Oportunidad en la atención de citas</p> <p>Atención rápida de los servicios.</p> <p>-Respeto a la privacidad del usuario</p> <p>-Examen integral tiempo para resolver preguntas.</p> <p>-Confianza en el profesional médico.</p> <p>-Trato amable, paciente e interés del personal.</p> <p>-Adecuada explicación médica del problema.</p> <p>-Material y personal informativo y orientación</p> <p>-Equipamiento adecuado y ámbitos limpios y cómodos.</p>	<p>1</p> <p>2-3</p> <p>4-5</p> <p>6-7-8-9</p> <p>10</p> <p>11.12</p> <p>13</p> <p>14-15</p> <p>16-17-18</p> <p>19-20</p> <p>21-22</p>	<p>Mala</p> <p>Regular</p> <p>Buena</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>TIPO: No experimental</p> <p>Según finalidad: Aplicada.</p> <p>Según su carácter : Descriptivo</p> <p>Según periodo: Transversal</p> <p>Según su orientación : Orientada al descubrimiento</p> <p>DISEÑO: Descriptivo, comparativo</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por usuarios externos del centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017.</p> <p>MUESTRA: 90 usuarios externos de ambos sexos.</p> <p>MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.</p>	<p>Variable: Satisfacción del usuario externo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERVQUAL</p> <p>Autor: Parazuraman A, Zeithaml V y Berry L Año: 1988 Modificado</p>	<p>Se analizó los datos y se realizó la Estadística Descriptiva en el Programa Estadístico SPSS versión 22 para así obtener la: Media aritmética de los datos agrupados, frecuencia, desviación estándar, la mediana, etc por cada dimensión.</p> <p>Por último se procesó mediante el Programa Estadístico SPSS versión 22 la obtención de tablas, frecuencias y gráficos para posteriormente analizarlos e interpretarlos.</p> <p>Así como la aplicación de la prueba de U – MANN WHITNEY para demostrar la diferencia significativa en las dos muestras independientes</p>

ANEXO B

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Dimensiones	Indicadores	Items.	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Orientación, explicación, oportunidad atención, respeto.	1,2,3, 4,5.	Ordinal	
C. de respuesta	Atención rápida y oportuna de las demandas y los servicios.	6,7,8, 9	Ordinal	Insatisfecho (22- 66)
Seguridad	Privacidad, examen integral, respuesta a dudas, confianza.	10,11, 12,13.	Ordinal	Medianamente satisfecho (67– 110)
Empatía	Trato amable, interés, explicación adecuada, atención de necesidades	14,15, 16,17, 18.	Ordinal	Satisfecho (111–154)
Elementos tangibles	Material orientador, equipamiento, limpieza y comodidad	19,20, 21,22	Ordinal	



PERU

Ministerio de Salud

 Organización de Estados Iberoamericanos
 para América Latina y el Caribe
 OEA
 Organización de Estados Iberoamericanos
 para América Latina y el Caribe
 OEA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDO N° 758 -2017- URH-ETC-RED-SA-VI-LN-TA

A : **MC. OSCAR CRISTOBAL ARTEAGA**
 Médico Jefe del Centro de Salud Húsares de Junín

Asunto : Autorización para realizar instrumento de encuesta

Referencia : Carta P. 0102-2017 EPG-UCVLN
 Exp. 4236

Fecha : Independencia, 29 ABR. 2017
 25 ABR. 2017

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que se ha dispuesto brindar las facilidades a la estudiante de Postgrado **M.C. NANCY ELSA GONZALES ZUÑIGA DE LAS CASAS**, de la Universidad Cesar Vallejo, para que pueda ejecutar su Proyecto de Investigación titulado "**Satisfacción del Usuario Externo en el Sistema de Citas y Cupos en el Centro de Salud Húsares de Junín-Comas 2017**" utilizando un instrumento para obtener el grado de magister.

En tal sentido, su despacho deberá solicitar una copia de los resultados del trabajo, para que sean remitidos a nuestra Institución para las acciones de mejora correspondiente.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
 Dirección de Red de Salud Lima Norte VI
 U.E. 02* Red de Salud Tupac Amaru

SRA. MARIA PATRICIA OREGÓN CANDELA
 Jefa de la Unidad de Recursos Humanos

MPOC/MASC/mrsc
 Cc. Archivo

www.minsarsta.gob.pe

Calle A Mz. 02 Lt. 03
 Asoc. Víctor Raúl Haya de la Torre,
 Independencia. Lima 28. Perú.
 Telf: 201 1340 Anexo 155



PERU Ministerio de Salud

Dirección de Red de Salud Lima Norte VI Tarma Arevalo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

C.S. Húsares de Junín

PROVEIDO N°001-2017-MJ-CSHJ-MRSL-RED-SA-LN-VI-TA-IGSS

VISTO el expediente presentado por la MC. Nancy Elsa Gonzales Zuñiga de las Casas, la misma que peticiona seguir los estudios de Maestria en Gestion de Servicios de Salud, trabajo de investigacion (TESIS) . **SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SISTEMA DE CITAS Y CUPOS EN EL CENTRO DE SALUD HUSARES DE JUNIN.** Mi jefatura no tiene inconveniente en acceder a lo peticionado .

Comas, 13 de Marzo del 2017

PERU MINISTERIO DE SALUD DIRECCION DE RED DE SALUD LIMA NORTE VI TARAMA AREVALO
C.S. HUSARES DE JUNIN
DR. OSCAR CRISTOBAL ARTEAGA
MEDICO PEDIATRA
JEFATURA
C.M.P. 33046 - R.N.E. 17432

OCR/jro

<http://www.minsarsta.gob.pe>

Dr. Húsares de Junín S/N
Urb. Huaguillay 11 Etapa
Comas, Lima 28, Perú
Teléfono: 536-3998

Instrumentos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El investigador responsable del estudio, de informarle y contestar a sus preguntas en caso de cualquier duda es: Nancy Elsa Gonzales Zuñiga De Las Casas

Teléfono de contacto: 943503664

Email: dragonzalesz@hotmail.com

Titulo de la investigación

Satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Husares de Junin –Comas 2017.

Yo (Nombre y Apellidos).....

He sido informado verbalmente sobre los objetivos del estudio.

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He podido hablar con la responsable del estudio cuando lo he necesitado

Comprendo que mi participación es voluntaria y soy libre de autorizar participar o no en el estudio.

Comprendo que mi participación no va a repercutir en mi relación laboral.

Se me ha informado que todos los datos obtenidos en este estudio serán confidenciales y se tratarán sólo con fines académicos.

Por consiguiente, presto libremente mi conformidad para participar en el estudio y doy mi consentimiento para el acceso y utilización de los datos en las condiciones informadas.

ANEXO D



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría en gestión de servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es:

“Satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Husares de Junín – Comas 2017”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nancy Gonzales Zuñiga De Las Casas
D.N.I: 07534935

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (MINSA, 2011, p.2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (MINSA, 2001, p.2)

Dimensión 2.

Capacidad de Respuesta : Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a la demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (MINSA, 2011, p.1).

Dimensión 3.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (MINSA, 2011, p.2)

Dimensión 4.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSA, 2011, P.2).

Dimensión 5.

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (MINSA, 2011, p.1).

ANEXO E

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓			
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓			
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓			
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓			
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿La atención en el módulo de caja fue rápida?	✓		✓		✓			
7	¿Hay disposición del personal para brindar un servicio rápido?	✓		✓		✓			
8	¿El tiempo de espera para su consulta fue oportuna o adecuada?	✓		✓		✓			
9	¿La asignación de la cita para su atención fue rápida?	✓		✓		✓			

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bonifacio Morales Luis DNI: 07929950

Especialidad del validador: Psicología Educativa

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 3 de Abril del 2017.



Luis Alfredo Benites Morales
 Psicólogo
 C.Ps.P. (

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓			
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓			
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓			
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓			
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿La atención en el módulo de caja fue rápida?	✓		✓		✓			
7	¿Hay disposición del personal para brindar un servicio rápido?	✓		✓		✓			
8	¿El tiempo de espera para su consulta fue oportuna o adecuada?	✓		✓		✓			
9	¿La asignación de la cita para su atención fue rápida?	✓		✓		✓			

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓	
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓	
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Cadenillas Albornoz Violeta DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodológica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPs. 1009748659

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓			
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓			
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓			
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓			
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿La atención en el módulo de caja fue rápida?	✓		✓		✓			
7	¿Hay disposición del personal para brindar un servicio rápido?	✓		✓		✓			
8	¿El tiempo de espera para su consulta fue oportuna o adecuada?	✓		✓		✓			
9	¿La asignación de la cita para su atención fue rápida?	✓		✓		✓			

	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	/		/		/		
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	/		/		/		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	/		/		/		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	/		/		/		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	/		/		/		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	/		/		/		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	/		/		/		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	/		/		/		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	/		/		/		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MÓNICA VANESSA PEÑA MONTES

DNI: 40205565

Especialidad del validador: OBSTETRA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de 05 del 2017.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
ORGANISMO REGULADOR DE SALUD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
U.E. 034 RED DE SALUD TUMBUCU CASAPALSA
C. S. TUMBUCU

Mónica V. Peña Montes
OBSTETRA
CCR 12210

Firma del Experto Informante.

ANEXO C

Encuesta según servicio de atención, nivel y categoría

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel 11 y 111). Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿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 médico 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 el módulo de caja fue rápida?							
07	P	Hay disposición en el personal para brindar un servicio rápido ?							
08	P	El tiempo de espera para su consulta fue oportuna o adecuada ?							
09	P	¿La asignación de la cita para su atención fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia ?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos ?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico 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?							

ANEXO F BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Escala de Percepción			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	30	100
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
	.916	.918	22

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
Item.1	5.47	1.852	30
Item.2	5.80	1.495	30
Item.3	6.27	1.363	30
Item.4	6.47	.900	30
Item.5	6.00	1.509	30
Item.6	6.10	1.322	30
Item.7	5.90	1.689	30
Item.8	4.97	1.847	30
Item.9	5.97	1.520	30
Item.10	6.10	1.447	30
Item.11	6.23	1.331	30
Item.12	6.33	1.269	30
Item.13	6.40	1.192	30
Item.14	6.10	1.296	30
Item.15	5.97	1.564	30
Item.16	6.07	1.363	30
Item.17	6.07	1.437	30
Item.18	6.17	1.315	30
Item.19	6.03	1.245	30
Item.20	5.77	1.501	30
Item.21	5.73	1.258	30
Item.22	6.37	.669	30

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
-------------------	-----------------

0,923	22
-------	----

Nota: Prueba piloto (30 sujetos)

ANEXO G BASE DE DATOS

SUJETO/ ITEMS	PERCEPCIÓN MAÑANA																										
	1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	T	10	11	12	13	T	14	15	16	17	18	T	19	20	21	22	T
1	7	4	6	7	4		5	4	3	4		3	3	3	4		4	3	3	3	3		6	4	6	6	
2	6	7	7	7	7		7	7	3	3		7	7	7	7		7	7	7	7	7		4	5	3	6	
3	7	7	7	7	7		7	7	4	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
4	3	7	7	7	7		7	3	5	7		4	3	3	3		3	3	3	2	3		6	5	6	6	
5	7	7	7	7	7		6	7	5	7		3	7	7	7		7	7	3	3	3		6	7	7	7	
6	6	6	7	7	7		5	5	6	6		7	7	7	7		4	3	6	6	7		2	2	3	5	
7	7	7	7	7	7		7	7	4	7		6	5	7	7		7	7	7	7	7		5	5	6	6	
8	3	7	7	6	4		7	7	3	4		7	7	7	7		6	7	5	7	7		7	4	6	6	
9	7	7	7	7	7		7	7	6	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		5	7	7	7	
10	5	5	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	6		4	6	6	7	
11	3	7	1	7	7		4	2	1	7		7	7	7	7		5	7	7	7	7		6	2	7	7	
12	7	4	5	7	4		5	7	5	4		5	4	5	5		4	4	4	4	5		5	7	5	7	
13	4	5	5	5	3		3	3	4	5		4	4	4	4		5	4	5	5	5		6	6	5	6	
14	5	5	6	6	4		5	4	5	3		4	4	4	4		5	4	5	5	5		6	4	4	6	
15	7	3	7	6	7		7	7	3	3		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	5	6	
16	6	6	6	6	4		6	6	3	4		4	4	4	4		6	6	7	7	7		7	7	7	7	
17	2	5	7	5	5		5	5	4	7		7	6	7	7		2	7	7	7	5		4	3	7	7	
18	2	6	6	7	4		4	4	4	6		7	7	7	7		4	7	7	7	7		4	3	4	7	
19	7	7	7	7	7		5	7	4	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		4	7	7	7	
20	4	4	4	5	5		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
21	5	4	7	7	6		7	4	5	5		7	7	6	5		7	6	7	6	7		7	5	6	2	
22	2	7	7	7	7		3	7	4	7		7	7	7	7		7	7	7	7	4		7	7	7	7	
23	2	7	7	7	7		7	2	2	7		7	7	7	7		7	6	6	6	7		7	7	7	7	
24	6	7	7	7	7		7	6	3	7		7	7	7	7		6	7	7	7	7		7	7	7	7	
25	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
26	7	7	7	7	7		7	7	7	6		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	3	7	7	
27	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	6	7	
28	3	3	3	2	1		2	1	2	7		6	5	6	3		7	6	5	5	2		2	3	3	7	
29	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
30	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
31	3	7	5	7	7		7	4	5	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
32	3	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		1	7	7	7	
33	7	3	7	7	7		7	4	4	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
34	2	7	7	7	7		7	7	4	7		7	7	6	7		6	7	7	7	7		7	7	7	7	
35	5	3	3	4	4		3	3	4	4		2	4	3	3		4	3	4	4	5		3	4	4	5	
36	7	7	7	7	7		7	4	4	4		7	7	7	7		7	7	7	7	7		5	2	7	7	
37	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
38	7	3	4	4	5		2	4	4	4		7	7	7	4		4	7	7	7	2		4	4	5	7	
39	4	3	7	5	6		7	3	3	5		4	6	6	6		4	6	6	5	5		2	5	6	7	
40	7	7	3	7	7		7	4	4	7		7	7	4	7		5	6	6	7	7		5	5	4	7	
41	3	7	7	7	5		7	5	5	5		7	6	6	6		6	6	7	7	7		2	3	5	7	
42	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		4	7	7	7	7		7	7	7	7	
43	7	7	7	7	7		7	5	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		5	7	7	7	
44	4	7	7	4	4		7	4	2	7		7	7	7	6		4	2	7	7	7		2	4	4	7	
45	7	5	5	7	4		7	5	5	7		7	7	7	7		7	5	7	7	7		7	5	5	7	
46	5	7	7	7	7		7	5	5	7		7	7	7	7		5	7	7	7	7		5	7	7	7	
47	6	7	7	7	7		7	6	5	7		7	7	7	7		7	5	7	7	7		5	5	7	7	
48	3	4	3	2	2		4	4	3	5		5	3	3	4		2	4	4	4	4		2	2	2	3	
49	4	5	5	6	5		3	3	4	4		5	5	5	5		5	5	5	5	6		6	5	3	6	
50	7	2	7	7	5		7	7	7	7		3	7	7	6		7	6	7	7	7		1	7	5	7	
51	2	5	2	4	3		5	5	3	3		3	5	4	4		2	3	5	4	3		2	2	5	3	
52	7	7	7	7	5		7	5	5	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	6	7	
53	4	7	4	7	7		7	4	4	7		7	7	7	7		4	7	7	7	7		4	4	4	7	
54	2	7	7	6	7		7	4	7	7		7	7	7	7		3	7	7	7	7		7	3	7	7	
55	5	6	7	7	7		7	5	6	4		5	7	7	7		7	7	7	7	7		6	6	6	6	
56	6	7	7	7	7		7	6	6	7		7	5	7	7		7	7	7	7	7		7	7	6	4	
57	6	6	7	5	6		6	6	6	6		6	6	7	7		7	7	6	6	6		6	6	6	6	
58	7	4	7	7	2		5	4	4	4		4	3	4	5		6	5	6	4	5		5	5	5	5	
59	6	6	7	7	7		7	7	6	7		7	7	6	6		7	6	7	7	7		7	5	5	6	
60	6	6	7	7	7		7	7	6	7		7	7	6	5		7	5	7	7	7		7	5	5	6	
61	3	7	7	7	7		7	5	2	2		7	7	7	7		4	7	7	7	7		5	2	7	7	
62	6	6	6	6	4		5	5	5	4		5	6	6	6		7	7	7	7	7		7	6	6	7	
63	5	7	6	6	6		6	6	4	4		3	6	6	7		7	6	6	7	7		5	5	6	6	
64	3	4	4	7	4		7	3	7	7		7	5	5	7		7	7	7	7	7		7	2	5	7	
65	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		6	7	7	7	
66	4	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	5		5	7	7	7	
67	1	1	1	5	4		4	1	4	5		6	5	6	6		4	4	5	5	5		4	1	4	5	
68	5	7	7	7	5		7	4	5	4		6	3	3	4		6	7	6	6	6		2	4	6	7	
69	2	2	5	7	7		1	2	3	4		5	3	3	3		7	5	4	7	7		1	1	7	7	
70	4	7	7	7	3		7	3	3	7		7	7	7	7		2	7	7	7	7		4	3	7	7	
71	4	7	7	4	7		7	3	3	5		7	7	7	7		5	7	7	7	7		5	3	7	7	
72	6	6	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
73	7	7	7	7	6		7	7	7	7		7	7	7	7		4	7	6	6	7		3	4	7	7	
74	7	7	7	7	7		6	7	7	7																	

PERCEPCIÓN TARDE																										
1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	T	10	11	12	13	T	14	15	16	17	18	T	19	20	21	22	T
7	5	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
3	7	7	4	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	5	7	7	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
7	7	7	5	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
1	7	7	7	7		7	7	7	7		6	6	6	6		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
7	2	6	7	7		7	7	2	7		7	6	6	7		7	6	6	6	7		7	7	5	6	
7	7	7	7	7		7	6	5	6		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	4	5	
4	7	7	7	6		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	6	5	5	
3	4	4	5	4		3	4	5	6		5	5	5	5		4	4	6	6	6		6	5	6	6	
7	4	6	7	4		5	7	5	7		3	7	7	7		7	7	7	7	6		4	6	6	7	
6	6	7	7	7		5	5	6	3		7	7	7	7		7	7	7	6	7		7	7	5	6	
4	5	5	5	3		4	2	7	7		7	7	7	7		5	4	5	5	5		6	6	5	6	
3	4	4	5	4		7	6	5	6		7	7	7	7		5	4	5	5	5		6	4	4	6	
6	6	6	6	6		6	6	6	6		7	7	7	7		5	5	5	5	5		6	6	7	7	
3	7	6	7	6		7	3	3	4		7	6	7	7		5	6	6	7	7		4	2	4	7	
7	7	7	7	7		7	6	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
7	2	3	7	7		7	7	4	5		7	5	5	5		7	6	6	7	6		4	7	6	7	
3	3	6	5	2		5	4	4	5		6	5	5	4		3	4	4	4	5		5	4	5	2	
3	6	7	7	5		7	4	6	6		6	6	6	6		6	5	6	7	7		6	7	7	7	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		4	7	6	7	
6	6	7	7	7		7	3	1	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	1	7	7	
1	4	7	7	1		4	1	1	7		7	7	7	1		7	7	7	4	1		1	1	5	4	
5	6	6	6	6		6	4	4	6		6	6	7	7		6	7	6	6	6		7	5	6	6	
5	7	7	7	7		7	5	5	6		6	7	7	7		7	7	7	7	7		6	6	7	7	
4	7	7	7	2		5	3	5	5		7	7	7	7		4	7	7	7	7		2	2	3	4	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
3	2	5	2	4		2	5	5	3		6	7	6	5		7	7	7	7	6		5	5	2	6	
6	7	7	7	3		6	6	6	6		6	6	6	6		6	6	7	7	6		7	7	7	7	
5	6	6	6	5		6	6	6	6		5	6	6	6		6	5	6	6	6		6	6	6	6	
4	7	6	7	5		7	3	5	6		7	7	7	6		6	7	7	6	7		6	3	6	6	
6	4	5	7	7		6	6	2	7		7	7	6	6		6	6	6	6	6		7	7	7	7	
7	7	7	4	4		7	4	4	7		5	5	6	7		4	7	6	7	7		7	6	4	6	
7	4	7	7	7		7	7	3	7		7	7	7	7		7	6	6	6	6		7	7	7	3	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		6	1	6	7	
6	7	7	7	5		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		5	6	6	7	
2	3	7	5	2		7	3	7	4		5	7	2	2		7	7	7	7	7		7	2	7	7	
6	7	7	7	7		7	5	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		4	1	5	7	
7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	1	7	7	
4	7	7	7	7		7	5	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
2	5	7	7	7		7	7	2	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		3	3	4	7	
6	7	1	7	7		7	3	2	2		1	4	4	4		4	5	5	7	7		1	2	7	7	
1	2	7	1	2		7	2	7	2		4	1	7	7		7	2	2	7	7		7	2	2	2	
3	7	1	7	2		7	7	4	4		4	7	7	7		7	7	7	7	7		7	2	7	7	
5	6	4	5	2		4	4	3	2		5	5	6	6		6	6	6	6	6		4	4	5	5	
6	7	7	7	5		6	7	7	6		6	6	7	7		7	7	6	6	6		7	7	7	7	
3	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
6	7	7	7	7		6	6	6	6		6	6	6	6		6	6	7	7	7		6	6	5	7	
5	6	6	7	7		4	5	6	6		6	7	7	7		7	7	7	7	7		6	6	7	7	
7	7	7	7	5		6	4	7	6		7	7	6	7		7	7	7	7	7		4	4	5	6	
4	7	6	4	5		3	6	5	6		7	6	6	7		5	5	5	6	4		7	7	5	5	
6	6	5	5	3		4	4	5	3		5	6	6	7		6	6	6	6	6		4	3	5	6	
5	3	7	7	3		4	4	4	4		6	7	7	7		4	7	7	7	7		7	4	3	4	
3	3	2	4	2		3	4	7	6		5	4	6	2		3	4	3	4	3		4	7	4	3	
6	7	7	2	6		3	4	7	5		7	7	7	7		6	7	6	7	7		4	6	7	7	
5	7	7	7	7		7	1	4	7		7	7	7	7		7	7	7	6	6		5	6	6	6	
5	6	5	7	4		5	5	5	5		7	7	7	7		5	7	7	7	7		7	5	6	7	
3	7	7	6	7		7	3	7	6		7	7	7	7		7	7	7	7	7		7	7	7	7	
5	1	5	7	7		3	6	2	4		6	7	7	7		5	7	6	6	5		6	5	2	5	
7	6	6	7	5		7	4	7	7		7	7	7	7		7	6	7	7	7		7	5	7	7	



Satisfacción del usuario con citas y cupos en un Centro de Salud de Comas, 2017

Br. Gonzales Zúñiga De Las Casa, Nancy Elsa

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017. Estudio no experimental, diseño descriptivo-comparativo. Muestra por conveniencia conformada por 90 usuarios de cupos y 90 de citas. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba U de Mann-Whitney. Las conclusiones señalan que existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo a nivel general y en cada una de las dimensiones a favor de los usuarios por cupos.

Palabras clave: *Satisfacción del usuario, sistema de citas, cupos*

Abstract

The objective of the study was the difference in the levels of external user satisfaction in the dating and quota system at the Húsares de Junín health center, Comas, 2017. Non-experimental study, descriptive-comparative design. Sample by convenience made up of 90 quota users and 90 quotations. The instrument was the SERVQUAL questionnaire. The Mann-Whitney U-test was used for hypothesis testing. The conclusions indicate that there are significant differences in the levels of satisfaction of the external user at a general level and in each one of the dimensions in favor of the users by quotas.

Key words: User satisfaction, dating system, quotas

Introducción

En las instituciones prestadoras de salud, hay el convencimiento que la satisfacción del usuario y o paciente es un elemento imprescindible en la valoración de la calidad de los servicios asistenciales. Entre los múltiples factores que actúan como obstáculo en el acceso a los servicios de salud, se encuentran los organizacionales; y entre ellos uno de los indicadores comúnmente utilizado es el tiempo de espera de los pacientes para acceder a la consulta de los servicios médicos. (Donabedian, 1988)

El factor organizacional está directamente relacionado con la satisfacción del usuario externo y puede favorecer la llegada del usuario al centro de salud. Por lo que se puede inferir, que es necesario lograr que el paciente perciba la consulta del primer nivel de atención primaria como el lugar de más rápida y de mejor resolución a sus problemas de salud. Se conoce que los tiempos largos de espera en el acceso a los servicios produce insatisfacción, por lo que se hace necesario tratar de disminuirlos y de esta manera mejorarlos y lograr obtener mayor aceptabilidad de los usuarios.

Los usuarios de nuestros establecimientos de salud buscan satisfacer sus necesidades de curación mediante el acceso a los servicios que estos le brindan, con una adecuada y rápida atención y un buen trato.

El Ministerio de Salud (2014) realizó un estudio a nivel nacional, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del usuario de consulta externa, que asisten a los centros de salud. Los resultados obtenidos demuestran en forma general un nivel de satisfacción del 70.1 %, un nivel medio de satisfacción de 21 % y un nivel de insatisfacción del 8.3 %; siendo el mayor nivel de insatisfacción el exhibido en el MINSA con 18.8 %, frente al 9.7 % exhibido por los servicios de ESSALUD. En cuanto a la satisfacción del usuario en relación al tiempo de demora a ser atendidos para la consulta, se encontró que el promedio de espera en el MINSA era de 114 minutos. Estos tiempos determinaron una percepción de espera considerados largo y muy largo en el 60.2 % de los usuarios y adecuado en el 39.8 % de ellos. En relación a las ciudades, el 56.6 % de los

usuarios de la ciudad de Lima perciben un tiempo largo o muy largo para la atención.

En el Centro de Salud Húsares de Junín, de Comas, perteneciente a la Red Túpac Amaru, se viene observando cierto grado de insatisfacción en las personas que asisten a consulta externa de los servicios médicos, en relación a la demora para ser atendidos; lo cual se evidencia en frecuentes reclamos y protestas constantes de los usuarios de los servicios.

Antecedentes

Sánchez, (2012), realizó el estudio *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Estudio de tipo descriptivo y transversal; la muestra fueron 246 sujetos. El instrumento una adaptación de la encuesta del programa SICALIDAD. Los resultados refieren que elementos como la iluminación, temperatura, mobiliario, limpieza, accesibilidad, tiempo de duración en consulta y el trato recibido por el médico y personal influyen en la satisfacción del paciente

Fernández, *et al.* (2014), realizaron el estudio *Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013*. El diseño fue de tipo descriptivo, observacional. La muestra estuvo conformada por 1356 sujetos (2012) y 1869 (2013). El instrumento fue el SERVQUAL. Los resultados indican niveles adecuados de satisfacción en los acompañantes de los usuarios en un 66.32% en el 2012 en consulta externa y 58.1% en el 2013 en emergencia.

Ministerio de Salud (2014), presentó el *Informe de encuesta de Satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. La muestra estuvo conformada por 300 sujetos del servicio de emergencia, 300 de hospitalización y 391 de consulta externa del hospital Santa Rosa. Los resultados muestran niveles de satisfacción al 57% en el servicio de emergencia, 65.6% en la hospitalización y 63.9% en consultorios externos. Se concluye buenos niveles de satisfacción en los servicios estudiados.

Revisión de la literatura

La satisfacción del usuario en el sector salud es definida por Corbella y Saturno (1990) como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” (p.397).

Para el MINSA (2011) la satisfacción del usuario externo, es el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece” (p.2)

Hall y Dormina, citado por Costa (2000), señalan que la satisfacción está relacionada con “la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza, su competencia técnica, el tiempo de espera y variables de carácter socio demográfico como la edad y el sexo” (p.52)

Es necesario tener en cuenta que la satisfacción del usuario según diversos autores depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas que tiene con respecto a dichos servicios. Al respecto podemos considerar que un usuario, generalmente se va sentir o estar satisfecho cuando los servicios asistenciales a los que acude cubre o excede sus expectativas; de tal manera que si sus expectativas son bajas o si tiene limitado acceso a cualquiera de los servicios de salud, puede que esté satisfecho con recibir servicios relativamente poco eficientes.

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Donabedian (1992), considera dos dimensiones a tener siempre en consideración en prestaciones de calidad de los servicios en salud: la técnica y la interpersonal. La dimensión técnica está relacionada con la búsqueda del mayor beneficio para los pacientes o usuarios, sin que haya riesgo en la atención o servicio. La dimensión interpersonal está dirigida a respetar al paciente como persona, buscando su satisfacción plena.

Hulte (2001), señala que la satisfacción de clientes está constituida por dos componentes: uno estructural y otro emocional “ El primero se refiere a la importancia que implica contar con buenas prestaciones tangibles. El segundo con la personalidad de la empresa, con el calor del contacto humano, con la manera en que los clientes sienten la empresa” (p.75).

La escala multidimensional SERVQUAL, construida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) identifica cinco dimensiones para evaluar la calidad de

los servicios de salud: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Según Camacho (2006) (citado por Gutiérrez *et. al.*2009) señala que “Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera, aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes” (p.62).

Para Mira y Aranaz (2000) el tiempo de espera es conceptualizado como el tiempo que el usuario percibe que espera en la sala antes de ser atendido por el profesional de la salud. Está relacionado con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios; las dificultades que se pueden presentar en este rubro son la demora o dificultades para obtener las citas, los cambios de cita injustificados y el no atender las llamadas de los usuarios.

Teoría de las Necesidades humanas de Maslow

Abraham Maslow,(1985) elaboró una teoría de la motivación humana, en la que propone que los motivos están agrupados en una escala de necesidades, que están organizadas y distribuidas jerárquicamente en cinco niveles: básicos, seguridad y protección, de afiliación y afecto, autoestima y autorrealización o auto actualización.

Teoría de la desconfirmación de expectativas.

Buitrago (2007) enfatiza que la teoría más importante de la satisfacción está relacionada con el modelo de la “desconfirmación de expectativas”. Según esta teoría la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el usuario o paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre la expectativa y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativa-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción.

Atención de los usuarios de salud.

La atención a los usuarios en las instituciones de salud en nuestro medio se realiza mediante el sistema de citas o sistema por cupos. Independientemente del tiempo que medie su utilización, cuando éste, no está debidamente estructurado produce insatisfacción en los usuarios. El sistema de citas, es un

Prueba U de Mann-Whitney	Satisfacción general	Fiabilidad	Capacidad respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
--------------------------	----------------------	------------	---------------------	-----------	---------	--------------------

programa de asignación de atención al usuario de acuerdo a una horario pre-establecido, también se le denomina programa de cita previa; en este sistema el usuario no hace cola. El sistema por cupos, se aplica en función de un número de pacientes u usuarios que cada profesional atiende por hora (en medicina según norma 4 pacientes).

Problema

¿Cuál es la diferencia existente en los niveles de satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017?

Objetivo

Determinar la diferencia existente en la satisfacción del usuario externo en el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín, Comas, 2017

Método

El método fue hipotético deductivo, de tipo cuantitativo, no experimental, transversal con diseño descriptivo comparativo. La población estuvo conformado por usuarios de consulta externa atendidos mediante sistema de cupos, el muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, la muestra final estuvo conformada por 180 sujetos (90 atendidos por cupos y 90 por citas). La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL, que cuenta con altos criterios de confiabilidad y validez. Para la contratación de las hipótesis planteadas se utilizó el estadístico inferencial no paramétrico U de Mann-Whitney.

	Z	-4.184	-4.313b	-3.921	-2.997	-2.308	-3.339
CITAS CUPOS	Sig. Asintót. (Bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.003	0.021	0.001
	N	90	90	90	90	90	90

Resultados

Tabla 1. Resultados de la prueba U de Mann Whitney en la satisfacción del usuario externo por citas y cupos.

La tabla 1, compara los niveles de satisfacción entre los usuarios externos de citas y cupos, los resultados demuestran una diferencia significativa tanto a nivel general de la satisfacción ($Z=-4.184$) como en las dimensiones Fiabilidad ($Z=-4.313$), capacidad de respuesta ($Z=-3.921$), Seguridad ($Z=-2.997$), empatía ($Z=-2.308$) y aspectos tangibles ($Z=-3.339$), y un significación bilateral inferior al 0.005. a favor de los usuarios externos atendidos por cupos.

Discusión

Las hipótesis general y específicas del estudio establecían la existencia de diferencias significativas en los niveles de satisfacción del usuario externo entre el sistema de citas y cupos en el centro de salud Húsares de Junín comas, 2017; los resultados obtenidos al comparar los niveles de satisfacción del usuario externo con la prueba de U de Mann Whitney exhibe un valor $Z=-4.184$, a nivel general, de $Z=-4.313$, en la dimensión fiabilidad; $Z=-3.921$ en capacidad de respuesta; $Z=-2.997$ en seguridad; $Z=-2.308$ en empatía y $Z=-3.39$ en aspectos tangibles; valores que exceden al valor crítico de la 1.96. Estos resultados estarían evidenciando que los usuarios externos del centro de salud Húsares de Junín, que son atendidos mediante un sistema de cupos se encuentran significativamente más satisfechos y menos insatisfechos que los usuarios que son atendidos mediante el sistema de citas. Estos resultados contradicen lo propuesto por Ballesteros (2003) quien señala que el sistema de atención por

citas que implica un mejor reparto del tiempo de atención en consulta debe de implicar también una mejor satisfacción del usuario externo, al eliminar las colas que requiere la atención por cupos; así mismo no concuerda con lo señalado por MINSA (2014) que afirma que al cambiar el sistema de cupos por el sistema de citas, se eliminaran las colas lo cual mejoraría la calidad de atención y aumentara la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

En base a los hallazgos del estudio podemos señalar que estas diferencias pueden deberse a que la población de estudio asiste a los servicio del centro de salud Húsares de Junín-comas, en su mayoría son del Sistema Integral de Salud (SIS), que requieren de una atención inmediata y directa; el hacer cola para obtener un cupo para su atención depende solo del usuario, que tan temprano pueda estar en ella para su atención el mismo día.

Los resultados permiten recomendar al Ministerio de salud realizar estudios en otros centros de salud de niveles (2-3) diferentes para comparar la satisfacción de los usuarios externos de citas y cupos; así mismo a las autoridades del centro de salud Usares de Junín , replicar el estudio sólo con las dimensiones capacidad de respuesta y empatía, para comparar la satisfacción entre cupos y cita.

Referencias

- Ballesteros, A. et al (2003). La demora en la consulta de atención primaria: ¿Se puede mejorar? *Atención Primaria*, 31 (6): 337-81
- Buitrago, M. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico* (Tesis de Maestría). Universidad de Puerto Rico.
- Corbella, A. y Saturno, P. (1990). *La garantía de la calidad en atención primaria de la salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud..
- Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. En investigaciones sobre servicios de salud: Una antología. Washington, DC: OPS/OMS.
- Fernández et al. (2014). *Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013*. Instituto Nacional Salud del Niño: Lima-

- Perú. Recuperado de:
<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-18-2013.pdf>
- Hulte, L. (2001). *Servicios y beneficios. La fidelización de clientes y empleados*. Lima: Empresa Editora el Comercio S.A.
- Maslow, A. (1985). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diaz de Santo.
- Ministerio de Salud (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima. MINSa
- Ministerio de Salud. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externo de Emergencia de SERVQUAL*. Hospital María Auxiliadora: Lima-Perú. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Ministerio de Salud. (2014). *Informe de encuesta de satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Hospital Santa Rosa: Lima-Perú. Recuperado de: http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
- Ministerio de Salud (2014). *Encuesta Nacional de Usuarios en ENSUSALUD Informe Final*. Lima Minsa. Recuperado de: MINSa/portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01_INFORME_FINAL.pdf901a201f.
- Mira, J. y Aranaz, (2000). La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina clínica*, 114(3): 581-585
- Morales, C. G. (2009). *Niveles de satisfacción de los pacientes al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud*, en Mitrado Risaralda, febrero a abril de 2009.
- Parasumaran, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- ítem scale for measuring consumer perception of service Quality. *J Retailing*. 6:
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de Maestría) Universidad autónoma de Nueva León Monterrey, México.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Nancy Elsa Gonzales Zuñiga De Las Casas, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07534935, con el artículo titulado

“SATISFACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SISTEMA DE CITAS Y CUPOS EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN – COMAS 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha Lima 15 de Setiembre 2017.

Nombres y apellidos Nancy Elsa Gonzales Zuñiga De Las Casas

Matriz de correlaciones inter-elementos																						
	Item.1	Item.2	Item.3	Item .4	Item .5	Item .6	Item .7	Item .8	Item .9	Item .10	Item .11	Item .12	Item .13	Item .14	Item .15	Item .16	Item .17	Item .18	Item .19	Item .20	Item .21	Item .22
Item.1	1.000	-.115	.386	.444	.284	.220	.423	.075	###	###	.136	.210	.272	.368	.244	.138	.092	.109	###	.437	.026	.136
Item.2		1.000	.315	.174	.474	.342	.128	.347	.301	.249	.284	.309	.221	.278	.425	.244	.247	.246	.115	###	.338	.145
Item.3			1.000	.261	.453	.654	.626	.524	.004	.126	.174	.186	.187	.512	.344	.176	.167	.186	.076	.486	.063	###
Item.4				###	.457	.278	.259	.072	.062	###	.021	.071	.109	.195	.256	.086	.028	.078	###	.160	.053	.050
Item.5					###	.640	.447	.359	.331	.474	.429	.450	.460	.547	.599	.503	.382	.469	.110	.259	.291	.205
Item.6						###	.746	.383	.242	.463	.378	.411	.433	.598	.552	.321	.341	.347	.270	.360	.203	.152
Item.7							###	.496	.133	.301	.456	.531	.552	.730	.651	.423	.486	.458	.100	.521	.214	.308
Item.8								###	.294	.117	.186	.167	.100	.318	.250	.316	.235	.215	.075	.358	.293	.261
Item.9									###	.158	.294	.310	.312	.229	.246	.234	.191	.124	.074	.178	.573	.352
Item.10										###	.686	.695	.696	.436	.459	.679	.693	.788	.209	.106	###	###
Item.11											###	.953	.939	.686	.699	.657	.695	.647	.078	.201	.121	.172
Item.12												###	.981	.713	.736	.685	.725	.689	.015	.205	.122	.176
Item.13													###	.732	.729	.662	.709	.682	.037	.208	.120	.156
Item.14														###	.920	.699	.700	.617	.318	.597	.313	.314
Item.15															###	.713	.737	.656	.337	.466	.451	.408
Item.16																###	.949	.917	.100	.244	.152	.161
Item.17																	###	.943	.114	.167	.163	.153
Item.18																		###	.144	.160	.069	.046
Item.19																			###	.465	.446	.150
Item.20																				###	.349	.363
Item.21																					###	.776
Item.22																						###

Para el análisis de datos se hizo uso del SPSS versión 22. Los resultados se presentan en base a tablas y figuras. Se hizo uso de estadísticos descriptivos e inferenciales. Para la contrastación de hipótesis, dada las características de la muestra que presenta una distribución no normal y que las puntuaciones del cuestionario SERVQUAL son de carácter ordinal, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney.

ANEXO K FOTOS

