



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio
del centro de salud Viñani de Tacna, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Bach. Edgard Nelson Mamani Mamani

ASESOR:

Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A Dios por darme una vida llena de retos y la fuerza para vencerlos lo que permite que siga adelante frente a la adversidad.

A mis padres y hermanos por apoyarme siempre con sus consejos llenos de sabiduría durante toda mi vida.

A mi esposa e hijos por comprenderme y ser parte de mi vida llenando mi alma de muchas cosas buenas e importantes para mi desarrollo personal.

A mis maestros, compañeros de estudios y amigos por acompañarme durante mi formación y ser parte de sus vidas.

Edgard

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes quienes me dieron los conocimientos necesarios para seguir adelante con este proyecto de vida y en especial a la Dra. Mónica Yesina Robles Ramirez asesor del presente trabajo de investigación y por su dirección en el desarrollo de tesis.

Al personal que labora en el centro de salud Viñani por darme las facilidades y apoyo durante el desarrollo de la presente investigación.

A los usuarios externos que acuden para la atención en salud del centro de salud Viñani-Tacna, quienes mostraron interés y esmero en apoyarnos con su tiempo valioso para el desarrollo de las encuestas.

Agradezco a todos los amigos y colegas que de alguna forma complementaron mi carrera profesional para ser un hombre de bien.

El Autor

PRESENTACION

Señores del jurado, presento la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018” con la finalidad de determinar el grado de satisfacción y cómo influye en la calidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El Autor.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
PRESENTACION.....	5
INDICE.....	6
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1 Escala Multidimensional SERVQUAL	13
1.3.2 Definición de Satisfacción	21
1.3.3 Importancia de medir la satisfacción	21
1.3.4 Satisfacción del usuario.....	21
1.3.5 Usuario	21
1.3.6 Usuario externo.....	21
1.3.7 Calidad.....	21
1.4 Formulación del problema	22
1.4.1 Problema general	22
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.6.1 Hipótesis general.....	24
Más del 50% de usuarios externos están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.	24
1.6.2 Hipótesis específicas	24
1.7 Objetivos	25
1.7.1 Objetivo general.....	25
1.7.2 Objetivos específicos.....	25

II.	METODO.....	26
	2.1 Diseño de investigación.....	26
	2.2 Variables, operacionalización.....	26
	2.3 Población y muestra.....	27
	2.3.1 Criterios de inclusión.....	27
	2.3.2 Criterios de exclusión:.....	27
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
III.	RESULTADOS.....	35
	2.7 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN DIMENSIÓN:	35
	2.8 EVALUACIÓN DE LA INSATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	40
	2.9 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	42
	2.10 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	43
	2.10.1 Verificación de la primera hipótesis específica.....	43
	2.10.2 Verificación de la segunda hipótesis específica	44
	2.10.3 Verificación de la tercera hipótesis específica	45
	2.10.4 Verificación de la cuarta hipótesis específica	46
	2.10.5 Verificación de la quinta hipótesis específica	47
IV.	DISCUSION.....	48
V.	CONCLUSIONES.....	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS.....	51
	ANEXOS	52
	Otras evidencias.....	53
	Instrumentos.....	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la satisfacción del usuario externo como factor de calidad recibida de las atenciones que se brindan en el establecimiento de salud Viñani ubicado en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa

Esta investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, univariable, se trabajó con una población muestral de 243 pacientes que acudieron al establecimiento para recibir atención en salud. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios con escala del 1 al 7, en donde 1 es la menor valoración y 7 la mayor valoración. Los datos fueron procesados en tablas de frecuencia simple y porcentual, para la prueba de hipótesis se utilizó la estadística paramétrica de prueba de hipótesis de una proporción poblacional.

Se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 45,64% y la insatisfacción de 54,36%, ubicando así el resultado dentro de la categoría **por mejorar** según la escala SERVQUAL. Así también según la dimensión: **Fiabilidad** se determinó que el 39,84% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 60,16% insatisfechos, **capacidad de respuesta** se encuentra que el 45,82% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 54,18% están insatisfechos, **seguridad** se encuentra que el 49,79% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 50,21% están insatisfechos, **empatía** se encuentra que el 51,36% de los usuarios están satisfechos y el 48,64% están insatisfechos y **aspectos tangibles** se encuentra que el 41,46% de los usuarios están satisfechos y el 58,54% están insatisfechos con la calidad de atención del usuario en el centro de salud Viñani.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work was developed in order to determine the satisfaction of the external user as a factor of quality received from the care provided in the Viñani health establishment located in the Gregorio Albarracín Lanchipa district.

This research was of a descriptive, quantitative, univariable type, we worked with a sample population of 243 patients who came to the establishment to receive health care. For data collection, two questionnaires with a scale of 1 to 7 were used, where 1 is the lowest valuation and 7 the highest valuation.

The data were processed in simple and percentage frequency tables, for the test of hypothesis, the parametric statistic of hypothesis test of a population proportion was used. It was found that the satisfaction of the external user was 45.64% and the dissatisfaction of 54.36%, thus placing the result within the category to be improved according to the SERVQUAL scale. So also according to the dimension: **Reliability** was determined that 39.84% of users are satisfied and 60.16% dissatisfied, **response capacity** is found that 45.82% of users are satisfied and 54.18% are dissatisfied, **security** it is found that 49.79% of users are satisfied and 50.21% are dissatisfied, **empathy** is found that 51.36% of users are satisfied and 48.64% are dissatisfied and **tangible aspects** are found that 41.46% of users are satisfied and 58.54% are dissatisfied with the quality of user service in the Viñani health center.

KEYWORDS: User satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos tiempos el mundo viene evolucionado a una velocidad impresionante, los retos para prestar servicios de calidad se incrementan conforme pasa el tiempo, todas las instituciones sean públicas o privadas necesitan mejorar la calidad de su servicio o producto por las mayores exigencias que el mercado nos exige, cualquiera sea el rubro, en tal sentido el sector salud se preocupa y viene desarrollando estrategias que le permitan garantizar un servicio óptimo de calidad que sea satisfactorio para el usuario externo colmando sus expectativas.

A nivel internacional en los últimos años, los países sudamericanos vienen incorporando el concepto de calidad a los servicios de la salud, es por ello que una de las principales tareas de los gestores de salud, debe ser diagnosticar la calidad del servicio que brinda buscando la mejora en las atenciones o prestaciones de salud.

La calidad de los servicios de salud en el Perú viene desarrollándose a partir de los años 90, debido a que el Ministerio de Salud (MINSA) viene trabajando con mucho esfuerzo para entregar a sus pacientes un servicio de calidad mediante estrategias que permitan conocer e intervenir puntos en donde se presenten brechas. El modelo SERVQUAL (Service Quality) es un instrumento muy importante que se utiliza para medir la calidad de atención y satisfacción del usuario. El presente estudio ha sido validada y aprobada según RM N° 527-2011/MINSA para medir la calidad de servicios, para un mejor estudio la satisfacción ha sido dividido en 5 dimensiones. Por tanto, el modelo SERVQUAL no solamente representa un método de evaluación, sino una alternativa para mejorar de la calidad de servicio que se brinda a la población.

El centro de salud Viñani de Tacna es un establecimiento de tercer nivel de atención de salud ubicado en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa en la que concurren usuarios del sector peri-urbano de bajos recursos,

convirtiéndose de esta manera en un refugio para solucionar los problemas de salud del distrito.

El centro de salud Viñani reconoce que el personal que labora en dicho establecimiento de salud es un factor importante en la calidad de atención que brinda a sus pacientes y en la constante búsqueda del perfeccionamiento no solo profesional sino también de la parte ética y moral de sus colaboradores, así mismo; se preocupa por la satisfacción del usuario externo y el resultado final de la calidad de atención que se otorga a los pacientes, por ello el centro de salud Viñani mantiene a su personal en continua evaluación de desempeño. En este sentido surge la inquietud de conocer el grado de satisfacción del usuario en la calidad de la atención que brinda a sus pacientes el centro de salud Viñani de Tacna.

1.2 Trabajos previos

A Nivel Internacional:

Sanchez, (2012), Monterrey Nuevo León., México. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, transversal, porque se busca determinar el grado de satisfacción de la consulta externa, durante el estudio se tomó como muestra a 246 usuarios, se utilizó una encuesta a pacientes que recibieron atención y en el momento de abandonar el servicio fueron consultados según la encuesta. El tiempo de la atención fue considerado como bueno para un 68.7 % y un 10.2 % lo consideró malo. (pag. 01)

Perez & Garcia Diez, (2005), en la Habana-Cuba, su estudio de satisfacción, fue descriptivo, retrospectivo, en salud del Policlínico Venegas. La medición del estudio se realizó aplicando un cuestionario de satisfacción. Se determinó que la atención realizada por el equipo de enfermería fue satisfactorio para un 68,5 % de la población. Los pacientes que conformaron la muestra de 128 (93,8 %) se sintieron satisfechos con el indicador de confianza en el personal de enfermería, pero el indicador trabajo tan solo alcanzó el (63,1 %) de satisfacción en 82 pacientes.

Díaz Cárdenas, Buelvas Montes, De La Valle Archibold, & Bustillo Arrieta, (2014) en Cartagena-Colombia, su trabajo de tesis, fue de tipo descriptivo, transversal aplicado a 240 pacientes adultos. Resultados: el nivel de satisfacción fue de 64,6%, Conclusión: el nivel de educación, la comodidad y la limpieza de los servicios, generan un impacto sobre la calidad en salud.

Ortegón Chapa M. C., (2002) Nueva León-México, su estudio de satisfacción relacionado al cuidado de enfermería, fue de tipo cuantitativo-descriptivo-transversal; contó con una población de ambos sexos con más de 72 horas de estar hospitalizado. Resultados: La más alta fue la confianza con (162 puntos) y la más baja educación al paciente (73 puntos). El 71,4% de los usuarios quedaron satisfechos con los cuidados de enfermería.

A Nivel Nacional

Córdova Bonifacio , (2007), Perú, “satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau en relación con la motivación del personal de salud”, Se realiza un estudio descriptivo, prospectivo y transversal en el área de medicina, traumatología y cirugía del área de emergencia a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos, se le aplica la encuesta sobre satisfacción de Servqual (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad) modificado por Elías y Álvarez. Resultados: La motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos). La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción es de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Seclén Palacin & Darras, (2000) Perú, “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados”,

tipo de estudio: descriptivo correlacional, fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los CS y hospitales, respectivamente. Las variables de estudio fueron: satisfacción del usuario, niveles socioeconómico y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Resultados: La satisfacción del usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción. Conclusiones: Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición de calidad

Según la organización mundial de la salud (OMS), 2002, La calidad de atención en salud es asegurar que los pacientes reciban el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Autores como: W. Edwards Deming, Juran, Ishikawa, Feigenbaum y Crosby, desarrollaron con sus métodos los diferentes fundamentos de calidad.

Teoría de William Edwards Deming

W. Edwards Deming nació el 14 de octubre de 1900, estudió en la Universidad de Wyoming donde obtuvo la licenciatura en física en la Universidad en 1921. En el año 1929 obtuvo el grado de doctor en física matemática en Yale. Hoy es considerado como el máximo experto en gestión de calidad.

Principios básicos

Calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo costo y adaptado al mercado. Quiere decir que es todo lo que el consumidor necesita. La definición de calidad debe redefinirse constantemente de acuerdo a los requerimientos del consumidor.

La productividad aumenta mientras la variabilidad disminuye. El control de calidad es necesario, ya que todas las cosas varían, también critica duramente a la administración estadounidense y es un defensor de la participación del trabajador en la toma de decisiones durante el proceso.

La mejor recompensa que puede obtener un vendedor de calidad es con más operaciones. Deming propone un solo proveedor como ventaja por el mayor compromiso que a este se le asigna y menor tiempo papeleo que requiere. Además sostiene que intentar reducir el costo de los materiales implicaría disminuir la calidad y buen servicio.

A continuación, un resumen de los famosos 14 puntos de Deming, junto con las siete enfermedades mortales y una cantidad de obstáculos. Estos elementos se analizan detalladamente en el trabajo de Deming, *Out of the Crisis* (Salir de la crisis).

14 puntos de Deming

1. *Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.*
2. *Adopte la nueva filosofía.* La revolución de la calidad es comparable a la revolución industrial.
3. *Deje de depender de la inspección para lograr calidad.* Adopte las nuevas herramientas de calidad.

4. *Minimice el costo total operando con un solo proveedor.* Con proveedores que le ofrezcan lealtad y confianza.
5. *Mejore constantemente y para siempre cada proceso.* conociendo la respuesta de los consumidores y de los proveedores.
6. *Instituya la capacitación en la función.* En todos los niveles de producción.
7. *Adopte e instituya el liderazgo.* El liderazgo surge de los conocimientos, la pericia y las habilidades interpersonales, no de la autoridad.
8. *Elimine el temor.* Elimine la competencia interna.
9. *Derribe las barreras entre las áreas del personal.* Todos deben trabajar como un equipo.
10. *Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla.*
11. *Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección.*
12. *Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea. Elimine el sistema de calificación anual.*
13. *Instituya un vigoroso programa de capacitación y autosuperación para todo el personal.*
14. *Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación.*

Las siete enfermedades mortales

1. *Falta de constancia en el propósito.*
2. *Énfasis sobre las ganancias a corto plazo; un pensamiento de corto alcance.*
3. *Evaluaciones anuales de performance.*
4. *Movilidad de los puestos ejecutivos; cambio de empleo*
5. *Utilice cifras tangibles sólo para los ejecutivos.*
6. *Los excesivos costos por salud. Evite el estrés del trabajador.*
7. *Los excesivos costos por responsabilidad civil.*

Los obstáculos de Deming

1. *No planificar y descuidar la transformación a largo plazo.*
2. *Creer que los problemas se resuelven con la automatización.*
3. *Implementar el mejoramiento de la calidad sin seguir los principios básicos resultará desastroso.*
4. *La actitud “nuestros problemas son diferentes” lleva a ignorar los principios básicos.*
5. *La desactualización en la enseñanza.*
6. *Esperar que el departamento de control de calidad resuelva nuestros problemas de calidad. Eso es tarea de todos.*
7. *Responsabilizar al personal por los problemas. Un producto libre de defectos no significa nada si se fabrica el producto inadecuado.*

8. *Calidad por inspección. La calidad no se puede “inspeccionar”. Responder a las especificaciones no significa lograr calidad; eso no es todo.*
9. *Los fracasos pueden ser el resultado de la capacitación masiva con escasa orientación a la implementación.*
10. *Las computadoras sin personal. Las computadoras pueden eliminar lo tedioso de los cálculos, pero no la necesidad de interpretación.*
11. *Las pruebas inadecuadas. Los prototipos son mucho menos costosos que un fracaso masivo en la producción*
12. *“Cualquiera que venga a asesorarnos debe comprender todo acerca de nuestra empresa”, esta es una actitud arrogante que conduce al fracaso.*

1.3.2 Escala Multidimensional SERVQUAL

La escala SERVQUAL es una herramienta muy utilizada para medir la calidad del servicio desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, en 1988. Este método de medir la calidad ha sido modificado, mejorado y validado en América latina por Michelsen Consulting, este estudio de validación concluyó en junio de 1992.

Según el SERVQUAL la comparación y análisis de los datos de la expectativa versus percepción que se pueda obtener de los usuarios de una organización podría darnos una medida de calidad del servicio prestado y la brecha que existe entre ambas como indicador para mejorar la atención en salud.

Expectativas y percepciones del cliente

La escala SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

Expectativas del Cliente

Se define como lo que el cliente espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por: sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa.

Percepción del Cliente

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste valora lo que recibe de la institución en su atención de salud según nuestro caso.

El modelo SERVQUAL resulta útil para conocer:

- La calidad de atención del establecimiento.
- El deseo de los pacientes de la institución de salud (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben los pacientes después de la atención de salud.
- Las brechas que se forman al restar las expectativas de la percepción (insatisfacción específica).
- El orden de deficiencias de calidad, según el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL

Consta de cinco dimensiones, estas son:

- **Fiabilidad**, habilidad para desarrollar el servicio prometido tal cual como se pactó.
- **Capacidad de respuesta**, como la buena voluntad de ayudar y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como la capacidad de transmitir confianza por el conocimiento que es percibido por parte del usuario.
- **Empatía**, la capacidad de brindar servicio de salud personalizada a sus clientes.
- **Bienes materiales o aspectos tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. También es percibida como: limpieza, modernidad y comodidad, según: personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se plantea dos instrumentos de medición.

1.-Evaluación de expectativas de calidad de servicios

Se utiliza como instrumento un cuestionario de 21 preguntas respecto a lo que el usuario o cliente espera recibir de la institución.

2.-Evaluación de la percepción de calidad de servicios

En donde los usuarios o pacientes responden un cuestionario que indica lo percibido durante la atención en salud, los enunciados son similares al cuestionario de expectativa pero aplicados después de la atención.

El modelo de las brechas de la calidad de servicio

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner. El objetivo de este modelo es que las instituciones brinden servicio que satisfagan a los usuarios y que estos permanezcan como pacientes a largo plazo, y que seamos capaces de identificar y cerrar dichas brechas entre percepción y expectativa.

De esta manera podremos mejorar la atención e identificar lo que el cliente (usuario) espera cuando acude al centro de salud y diseñar estándares de servicio correctos, así mismo entregar un servicio de calidad que coincida con las promesas de una atención ideal.

Esta escala nos da como resultado la calidad de servicio mediante la diferencia del cuestionario de percepción y expectativa con 21 ítems cada uno divididos en las 5 dimensiones.

Cada ítem tiene una escala numérica que va desde la más baja con una calificación de 1, hasta la más alta con una calificación de 7.

Después de tabular los cuestionarios, se procede a calcular las brechas absolutas la que se obtiene de restar el valor medio de la percepción menos el valor medio de la expectativa ($P - E$), según sea el caso. Si el resultado de dicha operación es positivo ($P > E$), significa que existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, si el resultado de $P-E$ fuese negativo ($P < E$), entonces significa que existe insatisfacción.

En la actualidad el Ministerio de salud viene aplicando el modelo SERVQUAL como investigación para medir la calidad de servicios.

1.3.3 Definición de Satisfacción

Para Dominguez Collins, 2006, lo define como el cumplimiento o relación de una necesidad, deseo o gusto, que se podría plantear como si se ha logrado o no la satisfacción del usuario.

1.3.4 Importancia de medir la satisfacción

La satisfacción se considera de mucha importancia porque mide el progreso de la gestión de una organización y en su conjunto del equipo de trabajo, como por ejemplo, organizaciones mundiales, organismos nacionales entre otros.

1.3.5 Satisfacción del usuario

Según Poll y Boekhorst, se trata de una medida por medio de la cual se valora una meta principal cuando se ofrece un servicio de calidad que satisfagan a sus usuarios.

1.3.6 Usuario

Se denomina usuario en salud a toda persona que adquiere un servicio de salud ya sea un establecimiento público o privado.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario, como es quien usa ordinariamente algo.

1.3.7 Usuario externo

Población que recibe las atenciones sanitarias de los procesos o servicios que desarrolla una determinada Institución, en nuestro caso pacientes que se atienden en el centro de salud Viñani del MINSA – Tacna.

1.3.8 Calidad

Avedis Donabedian, propuso en 1980 una definición: calidad de atención al usuario es aquella que proporcione un completo bienestar después de valorar un balance de ganancia y pérdida.

La International Organization for Standardization (ISO) 1989 definió que la calidad como el producto o servicio que cumple los objetivos para los que fueron creados.

1.4 Formulación del problema

Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna – 2018.

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

1.4.2 Problemas específicos

PE1: ¿Qué grado de fiabilidad tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

PE2: ¿Qué grado de capacidad de respuesta tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

PE3: Qué grado de seguridad del usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

PE4: Qué grado de empatía tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

PE5: Qué grado de aspectos tangibles tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio se realizó con el objetivo de documentar las brechas que existen entre expectativa y percepción de los usuarios externos evaluando la calidad del servicio que recibe la población en general, como indicio de la atención en salud de los diferentes establecimientos de nuestra localidad.

Debemos tomar en cuenta que para definir la calidad de un servicio debemos darle la debida importancia a la opinión de las personas cualquiera sea su condición, esta encuesta se realizó en una zona específica del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna y si bien sus resultados no se pueden generalizar a todo el país, podrían llegar a ser un buen reflejo de lo que espera gran parte de la población de los EESS en el Perú o al menos, de lo que esperan las poblaciones de otras zonas de nuestro país.

El presente trabajo tiene relevancia social, porque aporta estrategias para solucionar problemas, como: la insatisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Viñani, aportando con su información a la comunidad.

Es factible, pues responde a un análisis de viabilidad, y existe acceso a las unidades de estudio, contamos con el tiempo, recursos y presupuesto necesario por el investigador, existe literatura especializada y no se contrapone a las consideraciones éticas de la profesión.

Es de interés personal en la ejecución del estudio, porque existe la motivación y curiosidad investigativa suficiente puesto que se trata de una realidad que está presente en nuestro entorno. Asimismo contribuirá en la casuística que podrá ser utilizada para solucionar algunas deficiencias que se presenta en el MINSA.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Más del 50% de usuarios externos están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

HE1: Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

HE2: Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

HE3: Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

HE4: Menos del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la empatía del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

HE5: Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con aspectos tangibles del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna – 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

OE1: Conocer el grado de fiabilidad que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna 2018.

OE2: Identificar el grado de capacidad de respuesta que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna 2018.

OE3: Determinar el grado de seguridad que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna 2018.

OE4: Valorar el grado de empatía que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna 2018.

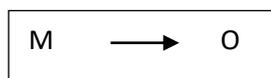
OE5: Identificar el grado de aspectos tangibles que tiene el usuario externo en el centro de salud Viñani de Tacna 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño utilizado para la contrastación de hipótesis corresponde a un estudio con diseño descriptivo que se orienta a determinar el grado de satisfacción del usuario ante un servicio prestado.

El esquema queda determinado por:



Donde:

M = pacientes atendidos durante el último mes en el centro de salud Viñani.

O = satisfacción del usuario externo.

2.2 Variables, operacionalización

Cuadro N°1: Variable, satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	Indicadores	Escala de medición
<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Es la meta Principal cuando se ofrece un servicio de calidad que satisfaga a sus usuarios.</p>	<p>Expectativa del usuario son creencias que tiene el usuario sobre el servicio que va a recibir y se forma de la calidad percibida de la propia experiencia.</p>	Expectativa del usuario	Fiabilidad	<p>Categorial Medida de Intervalo</p> <p>Escala del 1 al 7</p>
			capacidad de respuesta	
			seguridad	
			Empatía	
	<p>La percepción se refiere a cómo valoran los clientes la calidad del servicio y su grado de satisfacción.</p>	Percepción del servicio	Aspectos tangibles	7. siempre
			Fiabilidad	6. casi siempre
			capacidad de respuesta	5. con frecuencia
			seguridad	4. regular
		Empatía	3. Alguna vez	
		Aspectos tangibles	2. casi nunca	
			1. Nunca	

Fuente: Elaboración propia del Informe de investigación, Tacna -2018.

2.3 Población y muestra

La población está formada por pacientes que asistieron al centro de salud Viñani para su atención en salud durante el mes de abril 2018, con un rango que varía entre las edades de 18 a 59 años, indiferentemente al servicio que acudieron fueron un total de 658 usuarios como población.

2.3.1 Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden regularmente al centro de salud Viñani.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que acepte voluntariamente participar en el estudio.
- Pacientes mayor e igual a 18 y menores a 60 años

2.3.2 Criterios de exclusión:

- Personas menores a 18 años de edad y personas de 60 años a más.
- Personas que acuden al establecimiento de salud en calidad de acompañante.
- Pacientes que no deseen participar por diferentes motivos.
- Pacientes con discapacidad mental.

Cuadro N°2: Población en estudio son los pacientes atendidos en el Centro de Salud Viñani - Tacna, entre las edades de 18 a 59 años.

Establecimiento de salud	Población	%
Centro de salud Viñani de Tacna	658	100%
TOTAL	658	100 %

Fuente: Oficina de estadística del centro de Salud Viñani - 2018

La muestra

Para la presente investigación, se aplicó el muestreo probabilístico simple según Pearson 2005.

Fórmula aplicada

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

Donde:

$$n_0 = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

DONDE:

Población (N)	658	$n_0 = \frac{(1.96 \times 1.96) \times 0.25}{0.05 \times 0.05} = \frac{3.84 \times 0.25}{0.0025} = 384$
P	0.5	
q	0.5	
Error (E)	0.05	$n = \frac{384}{1 + 0.58} = \frac{384}{1.58} = 243$
Z	1.96	
n_0	384	

La muestra estuvo constituida por 243 usuarios que cumplieron los criterios de selección. Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple.

Cuadro N°3: Muestra de pacientes atendidos en el centro de salud Viñani Tacna

Establecimiento de salud	Muestra	%
Centro de salud Viñani de Tacna	243	100%
TOTAL	243	100%

Fuente: pacientes atendidos en el centro de salud Viñani durante el mes de abril 2018

Muestra: 243 personas que fueron encuestadas, según muestreo aleatorio simple.

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

Para esta investigación se utilizó como técnica de recolección de información a los cuestionarios o instrumento 1 y 2.

Es una técnica basada en el uso de cuestionarios que mediante preguntas claras y sencillas efectuadas en forma personal nos permite conocer en este caso, la expectativa y la percepción del usuario externo que acude por necesidad de atención de salud al centro de salud Viñani.

Cabe resaltar que la encuesta número 1 (expectativa del usuario externo) fue recopilada antes del ingreso de los pacientes al establecimiento de salud y la encuesta número 2 (percepción del usuario externo) fue tomada después de brindada la atención de los servicios de salud, al momento de abandonar el establecimiento de salud.

2.4.1 Instrumentos

Como instrumento se aplicó los siguientes cuestionarios:

Cuestionario N°1: expectativa del usuario externo

Se aplicó a pacientes que acudan al centro de salud Viñani el cual fue evaluado antes del ingreso al establecimiento de salud.

La presente encuesta consta de 5 indicadores: la fiabilidad (5p), la capacidad de respuesta (3p), seguridad (4p), empatía (5p) y aspectos tangibles (4p), conformados por 21 ítems, con preguntas con 7 valoraciones: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 alguna vez, 4 regular, 5 con frecuencia, 6 casi siempre, 7 siempre. Teniendo que marcar una de las opciones que se les plantea.

Cuadro N°4: Cuestionario Nro 1: Expectativa del usuario externo

Detalles	Descripción																																							
Autor	Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry																																							
Fecha de edición	1988																																							
Variable a medir	Satisfacción del usuario																																							
Segmento población	Pacientes atendidos de entre 18 a 59 años																																							
Modo de aplicación	Encuesta personal																																							
Tiempo de aplicación	45 días																																							
Descripción	Se determinará la satisfacción del usuario externo en un centro de salud																																							
Escalamiento	(7) siempre, (6) casi siempre, (5) con frecuencia, (4) Regular, (3) alguna vez, (2) casi nunca, (1) Nunca																																							
<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Se define cuando un servicio cubre o excede las expectativas del usuario. (Thompson & Col., 1997)</p>	<p>Variable: Satisfacción del usuario externo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procedimiento nunca</td> <td>[21 – 39 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento casi nunca</td> <td>[39 – 57 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento alguna vez</td> <td>[57 – 75 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento regular</td> <td>[75 – 93 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento con frecuencia</td> <td>[93 – 111 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento casi siempre</td> <td>[111– 129 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento siempre</td> <td>[129 – 147)</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Rango	Procedimiento nunca	[21 – 39 >	Procedimiento casi nunca	[39 – 57 >	Procedimiento alguna vez	[57 – 75 >	Procedimiento regular	[75 – 93 >	Procedimiento con frecuencia	[93 – 111 >	Procedimiento casi siempre	[111– 129 >	Procedimiento siempre	[129 – 147)																							
	Categorías	Rango																																						
	Procedimiento nunca	[21 – 39 >																																						
	Procedimiento casi nunca	[39 – 57 >																																						
	Procedimiento alguna vez	[57 – 75 >																																						
	Procedimiento regular	[75 – 93 >																																						
	Procedimiento con frecuencia	[93 – 111 >																																						
	Procedimiento casi siempre	[111– 129 >																																						
	Procedimiento siempre	[129 – 147)																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>dimensión</th> <th>indicadores</th> <th>nivel</th> <th>rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="9">Expectativa del usuario</td> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Bajo</td> <td>5 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16 hasta 25</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>26 hasta 35</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">capacidad de respuesta</td> <td>Bajo nivel</td> <td>3 hasta 9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>10 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>16 hasta 21</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">seguridad</td> <td>Bajo nivel</td> <td>4 hasta 12</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>13 hasta 19</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>20 hasta 28</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Bajo nivel</td> <td>5 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16 hasta 25</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>26 hasta 35</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Aspectos tangibles</td> <td>Bajo nivel</td> <td>4 hasta 12</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>13 hasta 19</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>20 hasta 28</td> </tr> </tbody> </table>	dimensión	indicadores	nivel	rango	Expectativa del usuario	Fiabilidad	Bajo	5 hasta 15	Regular	16 hasta 25	Alto	26 hasta 35	capacidad de respuesta	Bajo nivel	3 hasta 9	Regular	10 hasta 15	Alto	16 hasta 21	seguridad	Bajo nivel	4 hasta 12	Regular	13 hasta 19	Alto	20 hasta 28	Empatía	Bajo nivel	5 hasta 15	Regular	16 hasta 25	Alto	26 hasta 35	Aspectos tangibles	Bajo nivel	4 hasta 12	Regular	13 hasta 19	Alto
dimensión	indicadores	nivel	rango																																					
Expectativa del usuario	Fiabilidad	Bajo	5 hasta 15																																					
		Regular	16 hasta 25																																					
		Alto	26 hasta 35																																					
	capacidad de respuesta	Bajo nivel	3 hasta 9																																					
		Regular	10 hasta 15																																					
		Alto	16 hasta 21																																					
	seguridad	Bajo nivel	4 hasta 12																																					
		Regular	13 hasta 19																																					
		Alto	20 hasta 28																																					
Empatía	Bajo nivel	5 hasta 15																																						
	Regular	16 hasta 25																																						
	Alto	26 hasta 35																																						
Aspectos tangibles	Bajo nivel	4 hasta 12																																						
	Regular	13 hasta 19																																						
	Alto	20 hasta 28																																						
Contexto en aplicación	Distrito GAL – TACNA, centro de salud Viñani.																																							
Tamaño de la muestra	243 usuarios																																							
Tipo de muestreo	Por conveniencia, no probabilístico																																							

Cuestionario N°2: percepción del usuario externo

Se realizó a pacientes que acudan al centro de salud Viñani el cual fueron evaluados después de la atención prestada por personal asistencial del establecimiento de salud Viñani.

La presente encuesta consta de 5 indicadores: la fiabilidad (5p), la capacidad de respuesta (3p), seguridad (4p), empatía (5p) y aspectos tangibles (4p), conformados por 21 ítems, con preguntas con 7 valoraciones: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 alguna vez, 4 regular, 5 con frecuencia, 6 casi siempre, 7 siempre. Teniendo que marcar una de las opciones que se les plantea.

Cuadro N°5: Cuestionario Nro 2: percepción del usuario externo

Detalles	Descripción																																							
Autor	Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry																																							
Fecha de edición	1988																																							
Variable a medir	Satisfacción del usuario																																							
Segmento población	Pacientes atendidos de entre 18 a 59 años																																							
Modo de aplicación	Encuesta personal																																							
Tiempo de aplicación	45 días																																							
Descripción	Se determinará la satisfacción del usuario externo en un centro de salud																																							
Escalamiento	(7) siempre, (6) casi siempre, (5) con frecuencia, (4) Regular, (3) alguna vez, (2) casi nunca, (1) Nunca																																							
Categorización de la variable y sus dimensiones Satisfacción del usuario Percepción del usuario	Variable: Satisfacción del usuario externo <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procedimiento nunca</td> <td>[21 – 39 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento casi nunca</td> <td>[39 – 57 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento alguna vez</td> <td>[57 – 75 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento regular</td> <td>[75 – 93 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento con frecuencia</td> <td>[93 – 111 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento casi siempre</td> <td>[111– 129 ></td> </tr> <tr> <td>Procedimiento siempre</td> <td>[129 – 147)</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Rango	Procedimiento nunca	[21 – 39 >	Procedimiento casi nunca	[39 – 57 >	Procedimiento alguna vez	[57 – 75 >	Procedimiento regular	[75 – 93 >	Procedimiento con frecuencia	[93 – 111 >	Procedimiento casi siempre	[111– 129 >	Procedimiento siempre	[129 – 147)																							
	Categorías	Rango																																						
	Procedimiento nunca	[21 – 39 >																																						
	Procedimiento casi nunca	[39 – 57 >																																						
	Procedimiento alguna vez	[57 – 75 >																																						
	Procedimiento regular	[75 – 93 >																																						
	Procedimiento con frecuencia	[93 – 111 >																																						
	Procedimiento casi siempre	[111– 129 >																																						
	Procedimiento siempre	[129 – 147)																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>dimensiones</th> <th>indicadores</th> <th>nivel</th> <th>rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="9">Percepción del usuario</td> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Bajo</td> <td>5 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16 hasta 25</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>26 hasta 35</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">capacidad de respuesta</td> <td>Bajo nivel</td> <td>3 hasta 9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>10 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>16 hasta 21</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Bajo nivel</td> <td>4 hasta 12</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>13 hasta 19</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>20 hasta 28</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Bajo nivel</td> <td>5 hasta 15</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16 hasta 25</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>26 hasta 35</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Aspectos tangibles</td> <td>Bajo nivel</td> <td>4 hasta 12</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>13 hasta 19</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>20 hasta 28</td> </tr> </tbody> </table>	dimensiones	indicadores	nivel	rango	Percepción del usuario	Fiabilidad	Bajo	5 hasta 15	Regular	16 hasta 25	Alto	26 hasta 35	capacidad de respuesta	Bajo nivel	3 hasta 9	Regular	10 hasta 15	Alto	16 hasta 21	Seguridad	Bajo nivel	4 hasta 12	Regular	13 hasta 19	Alto	20 hasta 28	Empatía	Bajo nivel	5 hasta 15	Regular	16 hasta 25	Alto	26 hasta 35	Aspectos tangibles	Bajo nivel	4 hasta 12	Regular	13 hasta 19	Alto
dimensiones	indicadores	nivel	rango																																					
Percepción del usuario	Fiabilidad	Bajo	5 hasta 15																																					
		Regular	16 hasta 25																																					
		Alto	26 hasta 35																																					
	capacidad de respuesta	Bajo nivel	3 hasta 9																																					
		Regular	10 hasta 15																																					
		Alto	16 hasta 21																																					
	Seguridad	Bajo nivel	4 hasta 12																																					
		Regular	13 hasta 19																																					
		Alto	20 hasta 28																																					
Empatía	Bajo nivel	5 hasta 15																																						
	Regular	16 hasta 25																																						
	Alto	26 hasta 35																																						
Aspectos tangibles	Bajo nivel	4 hasta 12																																						
	Regular	13 hasta 19																																						
	Alto	20 hasta 28																																						
Contexto en aplicación	Distrito GAL- Tacna, centro de salud Viñani.																																							
Tamaño de la muestra	243 usuarios																																							
Tipo de muestreo	Por conveniencia, no probabilístico																																							

Baremación:

La satisfacción del usuario externo lo mediremos según el grado de insatisfacción según el número de cada pregunta, ítem y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60% de satisfacción que se categorizará como aceptable según SERVQUAL. Se debe considerar como oportunidades de mejoras prioritarias para tomar acciones correctivas según el color, siendo el rojo de mayor prioridad.

Cuadro 6. Categorías de insatisfacción

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

2.4.2 Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validación

Según RM N° 527 – 2011/MINSA (Ministerio de Salud, 2011). Según Guía Técnica para medir la satisfacción, herramienta de escala multidimensional muy importante que el ministerio de salud utiliza para la evaluación de calidad del servicio.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario en salud, validada y aplicada por el MINSA, la misma que consta de 21 preguntas de expectativas y 21 preguntas de percepciones.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva mostrando tablas de frecuencia simple y porcentual y gráficos para mostrar la información.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadista paramétrica de prueba de hipótesis de una proporción poblacional.

2.6 Aspectos éticos

Se mantuvo en absoluto anonimato a las personas encuestadas con la finalidad de preservar y garantizar los principios éticos primordiales. Así mismo se informó en forma detallada y minuciosa el motivo de la investigación a realizar.

III. RESULTADOS

3.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN DIMENSIÓN:

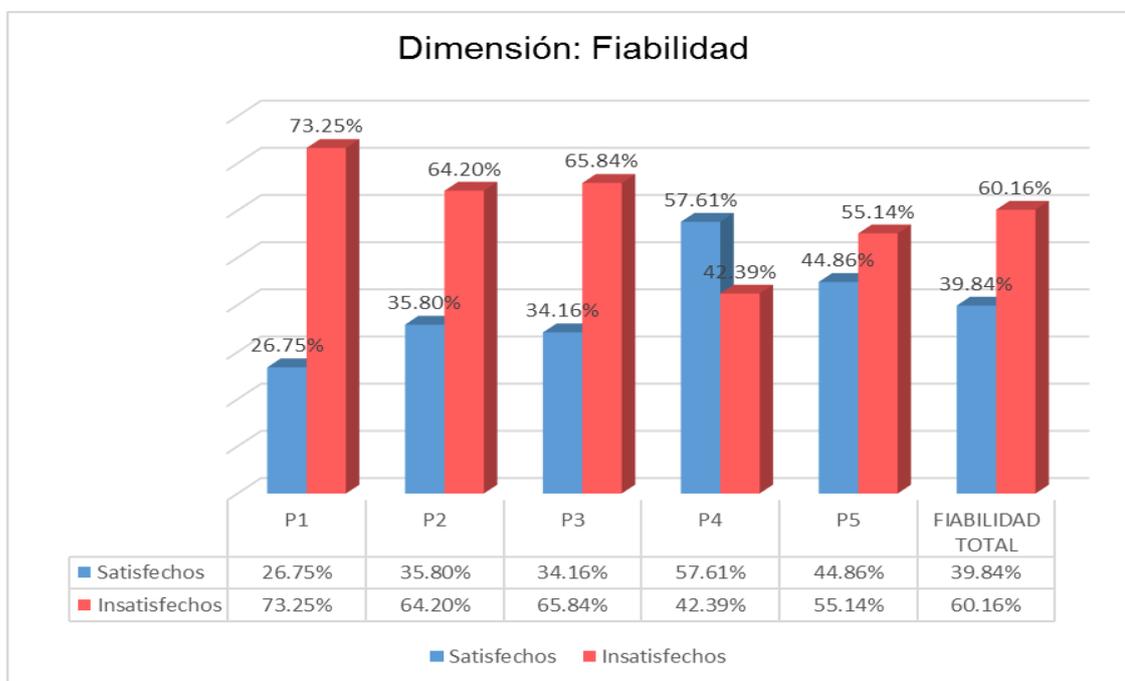


Figura 1. Fiabilidad del servicio brindado al usuario externo, en el Centro de Salud Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

N°	PREGUNTAS
P 1	El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
P 2	La consulta con el personal de salud se realizó en el horario programado
P 3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada
P 4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención
P 5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad

Interpretación:

En la figura 1 de fiabilidad, se encuentra que el 39,84% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 60,16% insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani.

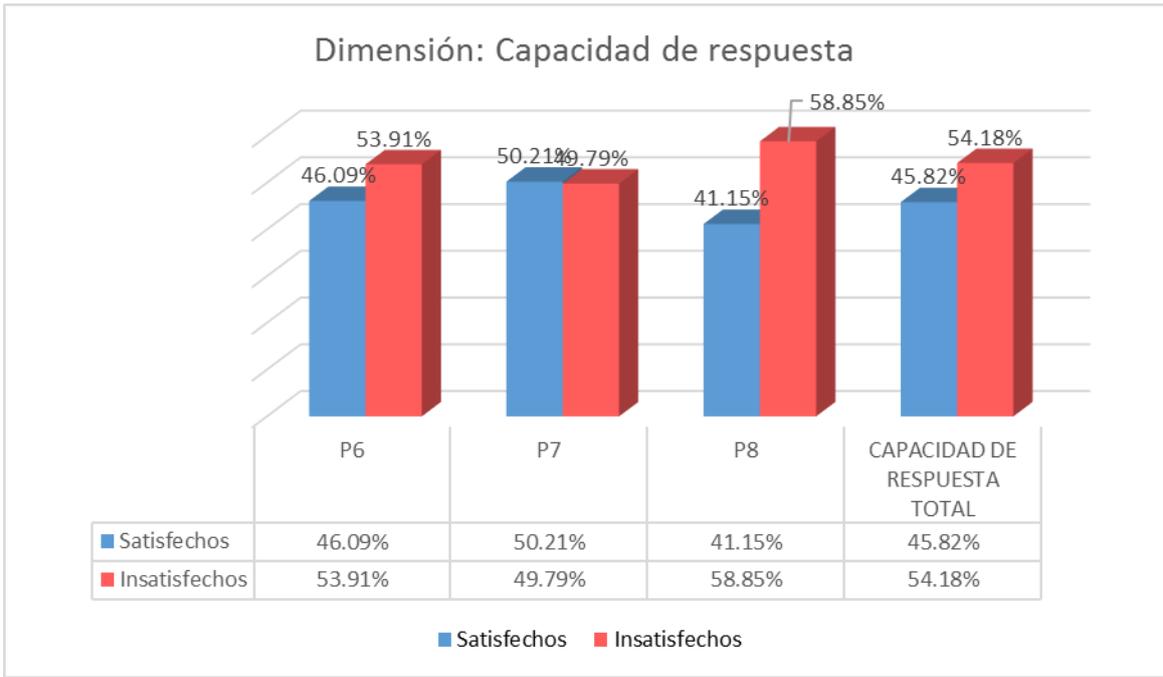


Figura 2. Capacidad de respuesta del servicio brindado al usuario externo, en el Centro de Salud Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

N°	PREGUNTAS
P 6	La atención en caja o el modulo del seguro integral de salud fue rápida
P 7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.
P 8	La atención en farmacia fue rápida

Interpretación:

En la figura 2 de capacidad de respuesta, se encuentra que el 45,82% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 54,18% están insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani.

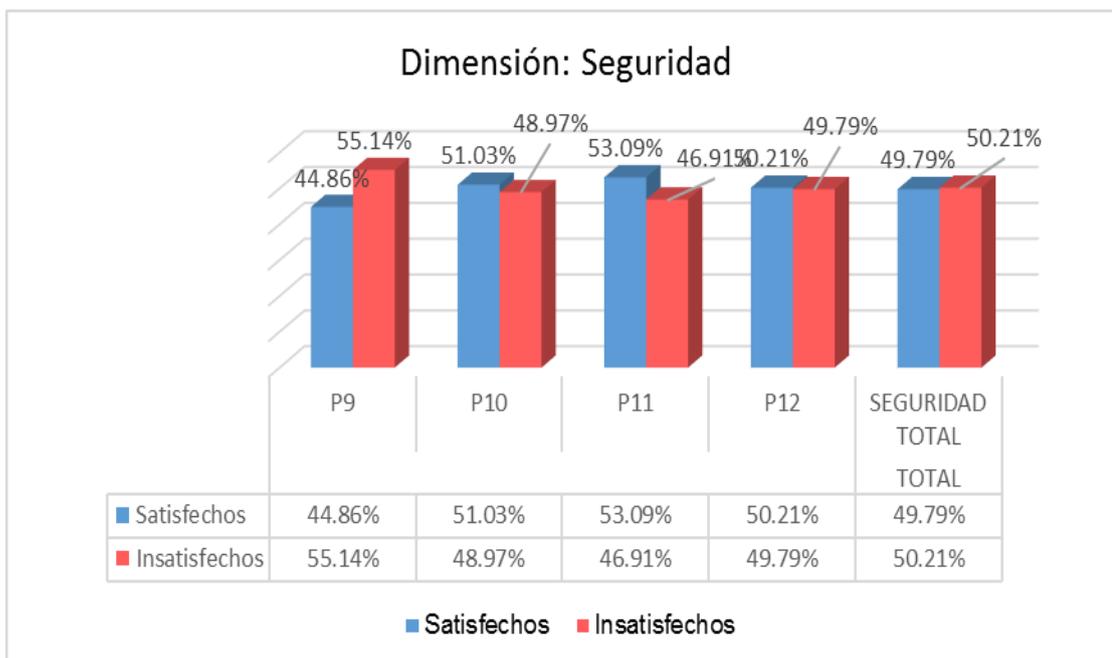


Figura 3. En seguridad del servicio brindado al usuario externo, en el Centro de Salud Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

N°	PREGUNTAS
P 9	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad
P 10	El personal de salud le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención
P 11	El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
P 12	El personal de salud que le atendió le inspiró confianza

Interpretación:

En la figura 3 de la seguridad, se encuentra que el 49,79% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 50,21% están insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani.

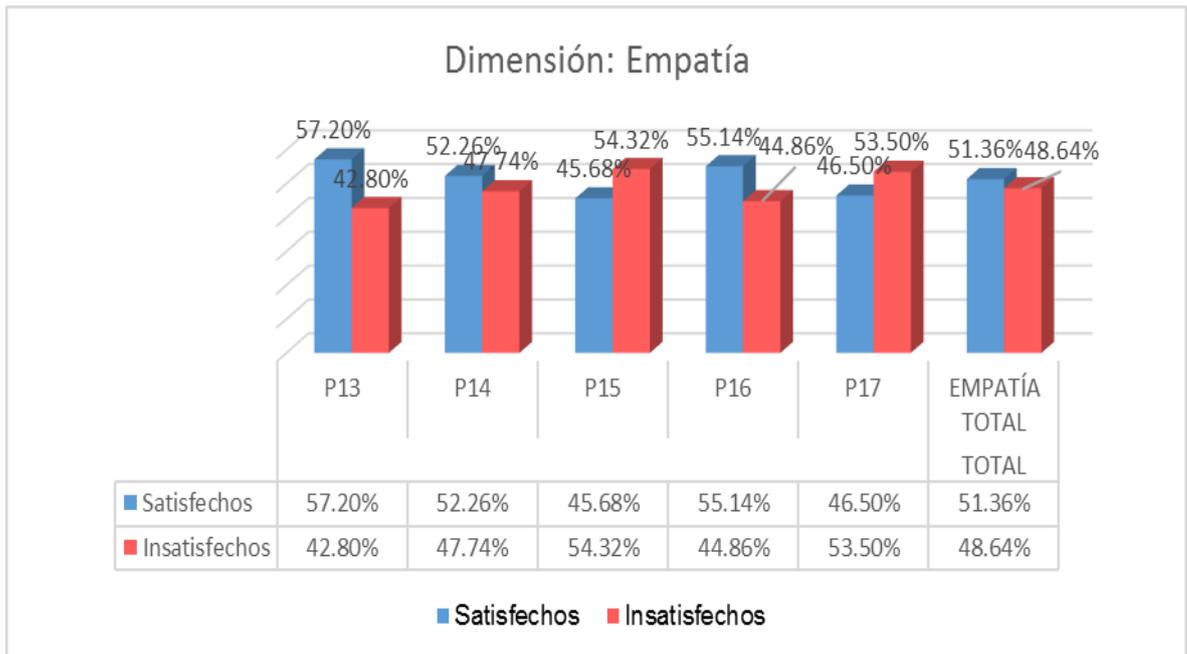


Figura 4. Empatía del servicio brindado al usuario externo, en el Centro de Salud Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios externos del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

N°	PREGUNTAS
P 13	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia
P 14	Que el personal de salud que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud
P 15	El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención
P 16	El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
P 17	El personal de salud le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron

Interpretación:

En la figura 4 de empatía, se encuentra que el 51,36% de los usuarios están satisfechos y el 48,64% están insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani.

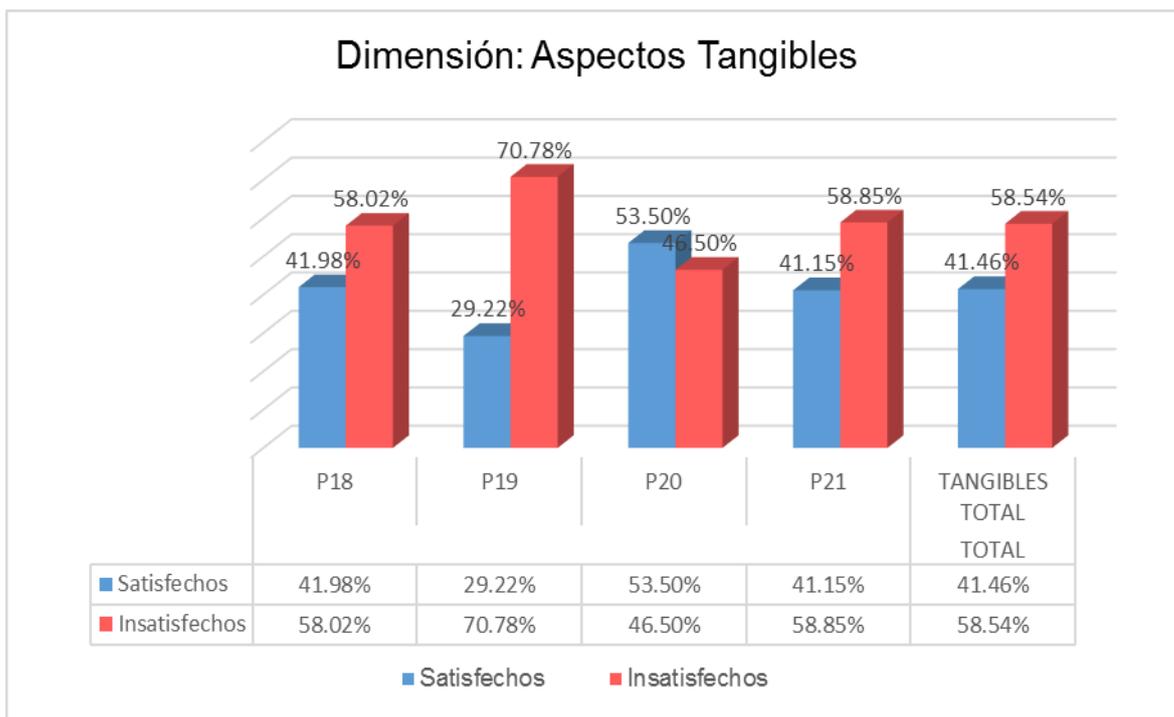


Figura 5. Aspectos tangibles del servicio brindado al usuario externo, en el Centro de Salud Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios externos del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

N°	PREGUNTAS
P 18	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes
P 19	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes
P 20	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención
P 21	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

Interpretación:

En la figura 5 de aspectos tangibles, se encuentra que el 41,46% de los usuarios están satisfechos y el 58,54% están insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani.

3.2 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN É INSATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ENCUESTADO

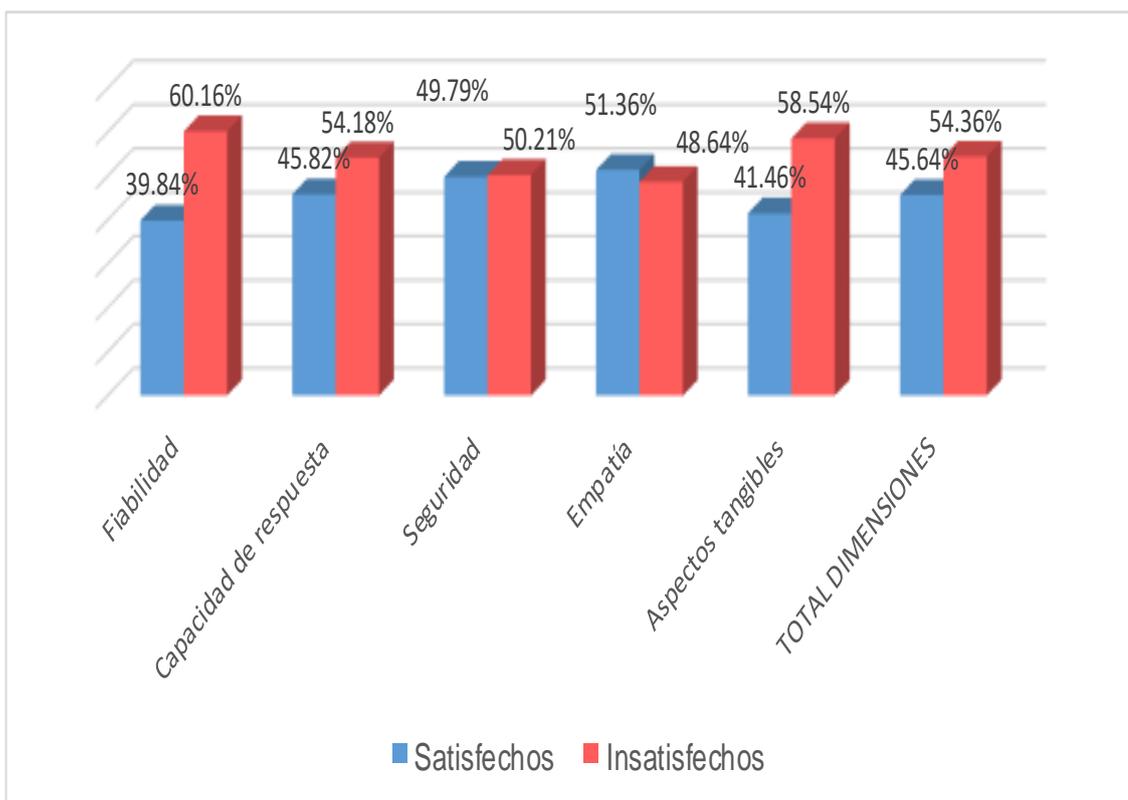


Figura 6. Grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud de Viñani de Tacna, en el año 2018.

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios del centro de salud de Viñani de Tacna, en el 2018.

Interpretación:

En la figura 6 de la variable satisfacción del usuario, se encuentra que el 45,64% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 54,36% están insatisfechos con la atención del usuario en el centro de salud Viñani. Por lo que estaría según el porcentaje de insatisfacción que propone SERVQUAL en el nivel **en proceso**.

Tabla 1. Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios encuestados según satisfechos e insatisfechos.

Ítem	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n° S	S%	n° I	I %
P01	65	26.75%	178	73.25%
P19	71	29.22%	172	70.78%
P03	83	34.16%	160	65.84%
P02	87	35.80%	156	64.20%
P08	100	41.15%	143	58.85%
P21	100	41.15%	143	58.85%
P18	102	41.98%	141	58.02%
P05	109	44.86%	134	55.14%
P09	109	44.86%	134	55.14%
P15	111	45.68%	132	54.32%
P06	112	46.09%	131	53.91%
P17	113	46.50%	130	53.50%
P07	122	50.21%	121	49.79%
P12	122	50.21%	121	49.79%
P10	124	51.03%	119	48.97%
P14	127	52.26%	116	47.74%
P11	129	53.09%	114	46.91%
P20	130	53.50%	113	46.50%
P16	134	55.14%	109	44.86%
P13	139	57.20%	104	42.80%
P04	140	57.61%	103	42.39%
TOTAL	2329	45.64%	2774	54.36%

Fuente: Resultados de encuesta SERVQUAL modificado y adaptado, realizada a los usuarios externos del Centro de Viñani de Tacna, en el 2018.

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Interpretación:

En la tabla 1, se encuentra que, el mayor grado de satisfacción se ubicó en el ítem 04 con el 57.61% de encuestados y el mayor grado de insatisfacción en el ítem 01 con el 73,25% de encuestados atendidos en el centro de salud Viñani. También vemos que el promedio global de satisfacción es de 45.64% y 54,36% de insatisfacción, por lo que estaría según el modelo para medir la calidad de servicio SERVQUAL en el nivel **en proceso**.

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.

2) Nivel de significancia

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

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,4564
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,920922
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,920922$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se acepta la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos no están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

3.3.1 Verificación de la primera hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

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

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,6016
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,99933
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor} = 0,99933$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), entonces se acepta la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

3.3.2 Verificación de la segunda hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

Nivel de significancia

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

2) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,4582
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,920922
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

3) Decisión

Como $p\text{-valor} = 0,920922$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), entonces se acepta la H_0 .

4) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con capacidad de respuesta del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

3.3.3 Verificación de la tercera hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

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

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,4979
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,551047
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor} = 0,551047$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), entonces se acepta la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

3.3.4 Verificación de la cuarta hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Menos del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la empatía del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018

H_1 : Menos del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la empatía del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018

2) Nivel de significancia

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

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5136
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,696096
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,696096$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=5\%$), entonces se acepta la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que menos del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con la empatía del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.

3.3.5 Verificación de la quinta hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios no se encuentran satisfechos con aspectos tangibles del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con aspectos tangibles del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

2) Nivel de significancia

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

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,4146
Tamaño de muestra	243
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: menor que	
Valor-P	0,996473
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,996473$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se acepta la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con aspectos tangibles del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna durante el año 2018.

IV. DISCUSION

La satisfacción en el grado de fiabilidad que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani fue de 39,84%, en un estudio realizado en México por Sánchez, (2012) reveló una satisfacción del 74.80% siendo este mayor al encontrado en el presente trabajo de investigación, posiblemente a la falta de personal de salud que oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los trámites en consulta externa asociado a la falta de atención en el horario programado, orden de llegada y citas disponibles para el paciente.

La satisfacción en el grado de capacidad de respuesta fue de 45,82% y la insatisfacción predominó con 54,18% de los encuestados. La poca satisfacción en esta dimensión probablemente se debería a la demora en atención en la oficina de seguros y farmacia del establecimiento de salud.

La satisfacción en la seguridad es de 49,79% y la insatisfacción 50,21% de los encuestados. En un estudio realizado por la oficina de gestión de la calidad del Hospital Santa Rosa, 2017, se concluyó que el 66.2% se reportaron satisfechos y tan solo el 33.8% insatisfechos, esta diferencia a favor de la satisfacción del hospital puede deberse a la falta de privacidad de los pacientes durante su atención en salud en el centro de salud Viñani.

La satisfacción en el grado de empatía fue de 51,36% y la insatisfacción es de 48,64% de los encuestados. Posiblemente se darían estos resultados por la falta de explicación con palabras sencillas y fáciles sobre los procedimientos, diagnóstico, análisis y resultados de la atención en salud.

La satisfacción del grado de aspectos tangibles es de 41,46% y la insatisfacción es de 58,54% de los encuestados. Se debería a la falta de ambientes cómodos, modernos y limpios con una buena señalización, y de algún personal que oriente a los pacientes cuando acuden al consultorio durante la atención en salud.

V. CONCLUSIONES

Primero. La satisfacción del usuario externo del C.S. Viñani durante el año 2018 fue de 45,64% y una insatisfacción del 54,36%, según la categorización propuesta por SERVQUAL estaría por mejorar.

Segundo. La fiabilidad se define como la capacidad para entregar un servicio tal cual se ofrece, en el presente estudio evidenciamos que presenta el menor grado de satisfacción de las 5 dimensiones según SERVQUAL con tan solo 39,84% y la insatisfacción presenta un valor porcentual de 60,16% el más alto de todas las dimensiones. Según la categoría de SERVQUAL estaría **en por mejorar**. Esta alta insatisfacción se debe a que el personal de informes no orienta y explica de forma clara y adecuada, la consulta no se realizó en el horario programado y no se respeta el orden de llegada.

Tercero. La capacidad de respuesta se define como la disposición y buena voluntad para la atención en salud y que este sea rápida y oportuna. Aquí se determinó que la satisfacción fue del 45,82% y la insatisfacción fue mayor con un 54,18% de los encuestados. Debido a que durante su atención en el consultorio no se respeta su privacidad.

Cuarto. La seguridad nos indica la confianza que transmitimos durante la atención en salud. Aquí la satisfacción que manifestaron los pacientes fue del 49,79% con una ligera diferencia de la insatisfacción que predominó con el 50,21% de los encuestados. Debido a que en farmacia la atención no fue rápida.

Quinto. La empatía podríamos definirla como ponerse en el lugar del paciente brindando una atención individualizada que soluciones las situaciones particulares del usuario. Aquí la satisfacción que manifestaron los pacientes fue la más alta de las 5 dimensiones con el 51,36% y una insatisfacción de 48,64% siendo la más baja del presente estudio. Debido a que el personal de salud no explica con palabras fáciles de entender el problema de salud, resultados de la atención, procedimientos y análisis que le realizaron.

Sexto. Los aspectos tangibles se definen como las estructuras físicas de las instalaciones del centro de salud y/o equipamiento necesario para la atención las cuales son evidenciadas por el usuario. Según la valoración de esta dimensión la satisfacción fue del 41,46% y la insatisfacción del 58,54%. Debido a que el establecimiento no cuenta con personal de orientación e informes para el paciente y acompañantes.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Gerente de la institución, establecer un sistema de trabajo con personal idóneo para la recepción, orientación e informes durante la atención a los pacientes que acuden al centro de salud Viñani.
- Al equipo de gestión del centro de salud, implementar periódicamente modelos o métodos de estudio para determinar la satisfacción del usuario externo con la finalidad de cerrar las brechas de percepción y expectativa de los pacientes que acuden al centro de salud Viñani.
- A la DIRESA – Tacna, desarrollar cursos de capacitación sobre calidad de atención al usuario externo dirigido al personal que labora en el centro de salud Viñani.
- Al personal que labora en el establecimiento, desarrollar labores que fortalezcan la integración grupal y laboral en busca de mejoras en brindar una buena calidad de atención en el centro de salud Viñani.

VII. REFERENCIAS

- Córdova Bonifacio , V. H. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau en relación con la motivación del personal de salud*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/cordova_bv.pdf?sequence=1
- Díaz Cárdenas, S., Buelvas Montes, L. A., De La Valle Archibold, M., & Bustillo Arrieta, J. M. (2014). *Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos*. Cartagena: archivos de medicina-Colombia.
- Dominguez Collins, H. (2006). *El servicio Invesible: fundamento de un buen servicio al cliente*. Chihuahua: Ecoe Ediciones.
- Hamui Sutton, L., Fuentes Garcia, R., Aguirre Hernandez, R., & Ramirez de la Roche, O. F. (2013). *Un estudio de satisfaccion con la atención médica*. Distrito Federal - Mexico: D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hospital Maria Auxiliadora. (2014). *Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia SERVQUAL*. Lima: MINSa.
- Hospital Santa Rosa. (2017). *Informe de encuesta de satisfaccion aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. . Lima: MINSa.
- 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: imprenta Minsa.
- Ortegón Chapa, M. C. (2002). *Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería*. Nueva León: Mexico.
- Perez, B., & Garcia Diez, P. (mayo - agosto de 2005). Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Revista cubana de enfermería*, 21(2), 1-1. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192005000200003&script=sci_arttext&tlng=en#autor
- Sanchez, L. A. (01 de Octubre de 2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa*. Obtenido de Colección digital UANL: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080256485.PDF>
- Seclén Palacin, J., & Darras, C. (2000). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Revista de Investigación UNMSM*, 66(2), 127-141. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361>

ANEXOS

Otras evidencias

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edgard Nelson Mamani Mamani, identificado con DNI 00792745, estudiante del programa Gestión de los Servicios de Salud, de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada "Grado de satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018".

Declaro bajo juramento que:

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

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 de la Universidad César Vallejo.

Tacna, 25 de junio de 2018


Edgard Nelson Mamani Mamani

DNI 00792745

CARTA DE PRESENTACIÓN

SEÑORA: DRA. CATHERINE JENNY VILCA CORONADO

Gerente del Centro de Salud Viñani de Tacna

La Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presenta al Bach. **MAMANI MAMANI EDGARD NELSON** Registrado con código de Matricula N° 7001149095, quien se encuentra siguiendo la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud y dentro del Plan de Estudios está llevando el curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación motivo por el cual el Maestrante está realizando su Tesis denominada "Grado de Satisfacción del usuario externo en la calidad de servicio del Centro de Salud Viñani de Tacna, 2018" para obtener el grado de Maestro; por lo que solicito se le pueda brindar las facilidades para que pueda Aplicar su encuesta.

Se expide la presente a solicitud del interesado.

Tacna, 05 de Junio del 2018

Atentamente:

 **UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO**


Mg. Patricia Montalvo Chavez
Coordinadora - Sede Tacna

C.c. Archivo

Instrumentos

Cuestionario N°1: Expectativa del usuario externo y valores individuales de la encuesta por preguntas

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en los diferentes servicios que ofrece el C.S. VIÑANI, Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		Nunca	Casi nunca	Alguna vez	regular	Con frecuencia	Casi siempre	siempre
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	7	34	24	67	31	39	40
2	Que la consulta con el personal de salud se realice en el horario programado	21	7	41	20	38	75	41
3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	4	7	27	31	21	77	76
4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio	7	7	7	43	28	73	68
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	21	7	14	60	24	40	77
6	Que la atención en caja o el modulo del seguro integral de salud sea rápida	0	14	28	47	29	44	72
7	Que la atención para tomarse los análisis en laboratorio sea rápida	7	6	20	41	39	45	85
8	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida	0	6	7	69	38	48	75
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	7	0	7	37	46	56	87
10	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	0	21	7	50	37	52	78
11	Que el personal de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	7	0	14	35	48	63	76
12	Que el personal de salud que le atenderá su problema de salud le inspire confianza	7	14	14	34	25	70	74
13	Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	0	7	0	65	47	47	77
14	Que el personal de salud que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	0	14	0	58	12	81	68
15	Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	0	7	14	37	28	69	88
16	Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	0	7	14	44	26	56	94
17	Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran	14	0	0	48	44	86	51
18	Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.	0	21	0	55	35	52	90
19	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	7	14	0	65	43	43	71
20	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención	7	7	11	72	39	49	58
21	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	7	0	4	72	36	52	70

Cuestionario N°2. Percepción del usuario externo y valores individuales de la encuesta por pregunta.

"Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en los diferentes servicios que ofrece el C.S. VIÑANI, Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación".

		Nunca	Casi nunca	Alguna vez	regular	Con frecuencia	Casi siempre	siempre
N°	preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	69	47	24	51	22	6	14
2	La consulta con el personal de salud se realizó en el horario programado	34	39	34	59	18	21	38
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	21	38	38	42	24	35	45
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	18	35	16	39	22	6	106
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	26	39	52	7	26	4	53
6	La atención en caja o el modulo del seguro integral de salud (SIS) fue rápida	7	41	23	71	34	20	48
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	19	12	40	46	26	26	75
8	La atención en farmacia fue rápida	25	30	34	59	24	10	61
9	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	8	30	24	51	33	37	60
10	El personal de salud le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	7	34	16	63	11	30	82
11	El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	12	19	24	43	45	27	63
12	El personal de salud que le atendió le inspiro confianza	4	38	16	59	11	21	94
13	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	0	19	51	44	29	13	87
14	Que el personal de salud que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	7	23	19	58	24	59	53
15	El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	8	12	35	59	35	34	60
16	El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	30	20	47	23	38	73
17	El personal de salud le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	12	33	16	69	29	13	72
18	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	8	26	30	60	27	18	73
19	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes	40	49	10	74	36	20	14
20	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención	29	22	35	53	30	35	39
21	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	19	19	37	8	28	31	27

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD VIÑANI DE TACNA, PRIMER TRIMESTRE 2018.
AUTOR(ES): EDGARD NELSON MAMANI MAMANI

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del servicio del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo frente a la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna - 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Más del 50% de usuarios externos están satisfechos con la atención del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna 2018.</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>V1 Satisfacción del usuario externo</p> <p>Se define como el cumplimiento o relación de una necesidad, deseo o gusto del paciente con sus expectativas de calidad de atención en salud.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Descriptiva</p> <p>Por el alcance: transversal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- ¿Qué grado de fiabilidad tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- Conocer el grado de fiabilidad que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la fiabilidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.</p>		<p>Vh</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. • Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido. • Seguridad, como el conocimiento de los empleados y su capacidad sobre lo que hacen, su cortésia y su capacidad de transmitir confianza. • Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. 	
<p>2.- ¿Qué grado de capacidad de respuesta tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?</p>	<p>2.- Identificar el grado de capacidad de respuesta que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018</p>	<p>2.- Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.</p>			
<p>3.- ¿Qué grado de seguridad del usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018?</p>	<p>3.- Determinar el grado de seguridad que tiene el usuario externo del centro de salud Viñani de Tacna - 2018</p>	<p>3.- Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna en el año 2018.</p>			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD VIÑANI DE TACNA, PRIMER TRIMESTRE 2018.

AUTOR(ES): EDGARD NELSON MAMANI MAMANI

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ITEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Satisfacción del usuario externo	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Aspectos tangibles 	<p>1.- Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.</p> <p>2.- Que la consulta con el personal de salud se realice en el horario programado</p> <p>3.- Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente</p> <p>4.- Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio</p> <p>5.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</p> <p>6.- Que la atención en caja o el módulo del seguro integral de salud sea rápida</p> <p>7.- Que la atención para tomarse los análisis en laboratorio sea rápida</p> <p>8.- Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida</p> <p>9.-Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</p> <p>10.- Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.</p> <p>11.- Que el personal de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>12.- Que el personal de salud que le atenderá su problema de salud le inspire confianza</p> <p>13.- Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>14.- Que el personal de salud que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud</p> <p>15.- Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de</p>	Medida ordinal	Usuario externo	Escala de liker para medir la satisfacción del usuario externo

			<p>salud o resultado de la atención.</p> <p>16.- Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p> <p>17.- Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán</p> <p>18.- Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>19.-Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>20.- Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> <p>21.- Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores</p>			
			<p>1.- El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa</p> <p>2.-La consulta con el personal de salud se realizó en el horario programado</p> <p>3.- Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</p> <p>4.- Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención</p> <p>5.- Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad</p> <p>6.- La atención en caja o el modulo del seguro integral de salud (SIS) fue rápida</p> <p>7.- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.</p> <p>8.- La atención en farmacia fue rápida</p> <p>9.- Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad</p> <p>10.- El personal de salud le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención</p> <p>11.- El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</p> <p>12.- El personal de salud que le atendió le inspiró confianza</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Percepción</p>

			<p>13.- El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>14.- Que el personal de salud que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud</p> <p>15.- El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.</p> <p>16.- El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> <p>17.- El personal de salud le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron</p> <p>18.- La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>19.- La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes</p> <p>20.- Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> <p>21.- El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores</p>		
--	--	--	--	--	--

constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



CONSTANCIA

LA GERENTE DEL ACLAS CENTRO DE SALUD VIÑANI, MICRO RED CONO SUR ESTE DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA QUIEN SUSCRIBE;

HACE CONSTAR QUE:

EDGARD NELSON MAMANI MAMANI
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 21286

HA REALIZADO EN EL ACLAS CENTRO DE SALUD VIÑANI, ENCUESTAS PARA SU TRABAJO DE TESIS, **TITULADO "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO FRENTE A LA CALIDAD EN EL CENTRO DE SALUD VIÑANI - 2018"**, DURANTE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO DEL PRESENTE AÑO.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERESADO, PARA FINES QUE VEA CONVENIENTE.

TACNA, 23 DE JULIO DEL 2018.

GREB/
Cc. Arch



[Handwritten Signature]
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA
MIGRO RED CONO SUR
Med. Catherine Jenny Vilca Coronado
CLAS C.S. VIÑANI
GERENTE

