



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un  
Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR:

Quispe Garay, Geraldine Karen (0000 0002 0924 7603)

ASESOR:

Magister. De La Cruz Ruíz, María Angelica (0000 0003 1392 5806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del cuidado de enfermero

LIMA- PERÚ

2021

### Dedicatoria

Dedicó este proyecto a mi madre Silvia y mi abuela Justina que han sido el motivo por la cual nunca he desistido de lograr cada objetivo en mi vida personal y me han brindado su amor y apoyo incondicional, finalmente a mi persona por realizar un logro más de esta carrera que elegí con tanto amor.

### Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme salud y sabiduría, mediante el cual estoy avanzando y logrando cada propósito de mi vida personal, en segundo lugar, a mi docente por compartir su conocimiento formando así grandes investigadores y finalmente a mi familia que ha estado presente en cada acontecimiento importante.

## INDICE DE CONTENIDOS

Caratula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización (Anexo 3).....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos: .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	36

## Índice de gráficos y figuras

### GRÁFICOS

N°		Pág.
1.	Nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de Medicina en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	25
2.	Nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	27
3.	Nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	28
4.	Nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	29
5.	Nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	30
6.	Nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.	30

## Resumen

La presente investigación se desarrolló teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud-San Juan de Miraflores- 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal porque se recolecto los datos en un tiempo único. La muestra estuvo constituida por 67 usuarios externos que se atendieron en el consultorio I de Medicina General en el mes de Enero de un Centro de Salud. Se utilizo la técnica de recolección de datos y el instrumento fue el cuestionario SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario según las percepciones.

Obteniendo como resultado, los usuarios atendidos en el consultorio I de Medicina de un Centro de Salud, reporto un 70% (47) de satisfacción, mientras que el 30% (20) mostraron insatisfacción. En las cinco dimensiones evaluadas se hallaron los siguientes porcentajes: Las dimensiones que obtuvieron mayor satisfacción fue Seguridad (94%), Empatía (84.5%) y Fiabilidad (67.5%) mientras que las dimensiones que reflejaron mayor insatisfacción fue Capacidad de Respuesta (64.2%) y Aspectos Tangibles (34.3%).

Concluyendo que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el consultorio I de Medicina fue alto 70%. Las dimensiones con mayor insatisfacción fueron Capacidad de Respuesta y Aspectos Tangibles.

Palabras claves: usuarios externos, satisfacción y calidad de atención.

## Abstrac

The present research was developed with the objective of determining the level of satisfaction of external users who are cared for in a Health Center-San Juan de Miraflores- 2021.

The research was of a quantitative approach, descriptive type, non-experimental design and cross-sectional because the data was collected in a single time. The sample consisted of 67 external users who were seen in the General Medicine Office I in January of a Health Center. The data collection technique was used and the instrument was the modified SERVPERF questionnaire, which measures user satisfaction according to perceptions.

Obtaining as a result, the users attended in the Medicine Office I of a Health Center, reported 70% (47) of satisfaction, while 30% (20) showed dissatisfaction. In the five dimensions evaluated, the following percentages were found: The dimensions that obtained the highest satisfaction were Safety (94%), Empathy (84.5%) and Reliability (67.5%) while the dimensions that reflected greater dissatisfaction were Responsiveness (64.2% ) and Tangible Aspects (34.3%). Concluding that the overall level of satisfaction of the users attended in the Medicine I office was high 70%. The dimensions with the highest dissatisfaction were Responsiveness and Tangible Aspects.

Keywords: external users, satisfaction and quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones sanitarias, son el primer punto de atención que tienen las personas cuando requieren servicios de salud. La atención de enfermería es considerada como una pieza fundamental ya que se encargan de promocionar y prevenir las enfermedades y la salud de la población general, a través de entrevistas, jornadas formativas y supervisión. Por tanto, la satisfacción que siente el paciente tras cada tratamiento es el resultado final y nos permite mejorar la calidad brindada.

Donabedian (1999), indica que una de las causas para obtener una aprobación final de la calidad de atención, la cual se verá mostrada a través de la habilidad del profesional y pueda cumplir con las necesidades de los pacientes, la veremos a través de la satisfacción. Por lo tanto, se entiende que los usuarios satisfechos permanecerán empleando las prestaciones de servicios, manteniendo el nexo específico con los abaste, ejecutando las normas del cuidado y así contribuirán con el informe esencial del especialista.<sup>1</sup>

La Organización Mundial de la Salud (2021), en los países africanos, hay una visión compartida del programa de “Políticas de salud y prestación de servicios”, que pone énfasis a la asistencia técnica a los países, proponiendo promover derechos y objetivos bien fundamentados mediante la evidencia, salud primaria e implementación.<sup>2</sup>

Una investigación realizada en Guatemala (2017) en un Centro de Salud de atención permanente acerca de la satisfacción que reciben por parte del personal de Enfermería. Se reportó lo siguiente: El 71% manifestaron sentirse satisfechos con la atención del personal de enfermería, y el 29% indicaron no sentirse satisfechos. Determinando que siete de cada diez pacientes son satisfechos y que 3 no están satisfechos con la atención.<sup>3</sup>

El Ministerio de Salud en el Perú (2019), en su investigación de varias instituciones de salud, en el que se incorporó a 14 206 adultos, los cuales notificaron haber sido asistidos en un centro de salud público. Reportando a nivel local, el 74,3% manifestó satisfacción con la atención brindada. Se asoció asimismo que sufrir enfermedades crónicas, ser hablante nativo o residir en hacimientos con más de 2000 pobladores, a una inferior satisfacción con la atención prestada. Residir en la amazonia se reportó superior satisfacción.



Concluyendo finalmente, solo tres de cada cuatro personas acreditan sentirse satisfechos con el servicio obtenido en cada centro de salud del MINSA.<sup>4</sup>

El 2020, realizaron un estudio en Lima, distrito San Juan de Miraflores, en un Centro de Salud Trébol Azul, titulado “Grado de Satisfacción y Garantía de la Calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno”, donde se reportó: Solo el 67.53% de gestantes mostraron alto nivel de satisfacción, sin embargo, el 32.47 % mostraron sentirse insatisfechos. Llegando a la conclusión que existe correlación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención.<sup>5</sup>

En una institución sanitaria, es preeminente la atención, la cual se debe a la gran demanda de usuarios de estos dos últimos años, que han tenido un gran crecimiento pues es una infraestructura nueva donde se ha juntado tres postas para así formar un centro de salud de nivel tipo II, atendiendo a varias jurisdicciones, muchas de los cuales solicitan el consultorio de Medicina como atención inmediata desde mucho antes que la pandemia que hoy por hoy estamos viviendo.

El proyecto de investigación se justifica desde la parte teórica porque el termino satisfacción nos va permitir comprender, los factores que intervienen positivamente o negativamente en el profesional de la salud que brindan los diferentes servicios en la institución. Es un efecto de estimación indiscutible, que se asocia con el confort de la salud y se procura fomentarla. De manera práctica porque la investigación tiene la finalidad de determinar, analizar y ayudar a la modificación o progreso de métodos que consoliden la variable. Desde la parte metodológica, a través de la percepción se obtienen los resultados de los pacientes; para el recojo de información, utilizando un formulario confiable, ya que está diseñado para identificar el nivel de satisfacción.

Con todo lo hallado y presentado en las investigaciones anteriores, se evidencia que influyen la atención del especialista sobre la satisfacción del usuario.

Por consiguiente, se manifiesta la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021? Teniendo también problemas específicos los cuales son: ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021? ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud -

San Juan de Miraflores-2021? ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021? ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021? ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021?

Del mismo modo se propone el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021. Incluyendo también objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Repuesta de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Ccahua (2019), en su tesis sobre; “Nivel De Satisfacción Sobre La Atención De Enfermería En Madres De Niños Menores De 5 Años, Servicio Cred, Puesto De Salud Huarcocondo – Cusco, 2019”. Propuso determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería. Siendo de tipo descriptivo y de corte transversal. Cuyos resultados por dimensión fueron: técnica – científico 69,4%, humana 50% y entorno el 96,8%. Llegando a la conclusión que el 82,3% de las madres se encontraron satisfechas con la atención recibida.<sup>6</sup>

Lostanau (2018), efectuó una investigación; “Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención Percibida En El Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo -2018”. Cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio. Considero un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Mostro como resultado el 47.35 de usuarios tuvo una calidad de atención muy buena, así mismo, el 43% de usuarios indicaron tener una buena calidad de atención. Mientras, el 8.6% de usuarios presentan regular calidad de atención y por último 1.1% de usuarios tienen mala calidad de atención. Por otro lado, en el nivel de satisfacción se muestra el 36.65 de usuarios se sientes muy satisfechos, el 46.2% de usuarios indican sentirse satisfechos, el 12.9% de usuarios muestran regular satisfecho y el 4.3% de usuarios indican sentirse insatisfechos. Como hipótesis muestra que existe una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre la calidad de atención y nivel de satisfacción, como muestra el p-valor menos de 0.05. Así mismo, indica que hay una relación entre satisfacción del usuario externo y las dimensiones de la calidad de atención.<sup>7</sup>

Zavala (2017), en su estudio denominado; “Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, Julio– Setiembre 2017”. En su estudio considero descriptivo, transversal y no experimental. Siendo la finalidad indicar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. En su resultado tuvo el 53% de usuarios tienen una buena calidad de atención, mientras el 68% de usuarios tienen mediana calidad de atención en la consulta externa y el 28% de usuarios muestran un alto. Concluye hay una relación entre la calidad de atención y

satisfacción del usuario externo en la salud. Esto fue aprobado por la estadística chi cuadrado dando un resultado con  $X^2 = 57,238$ ,  $gl = 6$ ,  $p = 0.000$ , De esta manera da como menor significancia que es 0.05.<sup>8</sup>

Arteaga (2016), en su tesis: “Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco Obstetricia Del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero– Junio, 2016”. Propuso determinar la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario. El método cuantitativo, descriptivo y correlacional. Obteniendo como resultado: El 41.94 de usuarios tienen mayor frecuencia en la técnica de atención. Mientras, el 30.65% de usuarios fue destacada con fiabilidad en el nivel de satisfacción. Se concluye que la mayor implicancia en cuanto a la satisfacción del usuario externo fue en el ámbito del entorno que fue demostrado dentro de la dimensión de la calidad de atención y como única dimensión que muestra una relación significativa.<sup>9</sup>

Oscoco (2016), en su estudio: “Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016”. Cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud. Tiene un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal. Se aplicó un instrumento tipo modelo SERVPERF. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,883. Hallando los siguientes resultados: El nivel de satisfacción media fue (65.15%). El nivel de satisfacción de las dimensiones fue: El (64.14%) de fiabilidad en el nivel de satisfacción; capacidad de respuesta (62.10%); seguridad (70.66%); empatía (68.02%) y aspectos tangibles (60.83%). Dando como puntuación, Likert entre 60% y 80% “satisfecho”.<sup>10</sup>

Maggi V. y Wendy A. (2018), en su tesis: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” Guayaquil- Ecuador, 2018. Propuso evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada. Considero diseño transversal analítico. Obteniendo como resultado: Las dimensiones en donde existe insatisfacción fueron; Empatía, seguridad, fiabilidad y tangibilidad; por tanto, la capacidad de respuesta se evidenció de manera parcialmente satisfactoria, sin embargo, las expectativas y las percepciones se evidenció con valoraciones bajas. Concluyendo: el servicio no brinda una buena seguridad a todos los usuarios y la atención se ve deficiente

en cuanto a la calidez en el trato.<sup>11</sup>

Orozco (2017), en su investigación; “Satisfacción de los Usuarios Sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”. Teniendo como objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina. El estudio descriptivo de corte transversal. La encuesta SERVQUAL fue utilizada. Hallando lo siguiente: Por dimensión: Bienes Tangibles: 0.08, Seguridad: 0.23, Confiabilidad: 0.32, la Empatía: 0.32. Responsabilidad: 0.35. Concluyendo: De acuerdo a la clasificación de la calidad de servicios por dimensión, se puede apreciar que la confiabilidad se encuentra más alejada de cero y el tangible se encuentra más cerca al cero Por ello, hace mención que el estándar de calidad se cumple de acuerdo a las percepciones y expectativas.<sup>12</sup>

Barreto y Ríos (2016); en su tesis; “Percepción De La Satisfacción En La Atención En Salud En Usuarios Del Servicio De Consulta Externa, De Los Hospitales San Antonio De Chía y Santa Rosa de Tenjo, Colombia- Bogotá, 2016”. Colombia- Bogotá. Propusieron evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa. Considera una investigación multicéntrico, cuantitativo, descriptivo y transversal. Obteniendo los siguientes resultados: El tiempo de espera 38% y las condiciones de la estructura de la institución 50% siendo estos factores de insatisfacción a diferencia del bienestar 73% siendo factor de satisfacción. El trato aplicado por parte del personal asistencial fue el más evaluado 64% de satisfacción. Concluyendo que existe relación entre la satisfacción de usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado.<sup>13</sup>

García D. (2017). En su investigación; “Satisfacción De Los Usuarios Externos Acerca De Los Servicios Que Se Brindan En La Consulta Externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero A Junio, 2017”. Planteo determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la cconsulta externa. Considera un estudio descriptivo, no experimental, y corte transversal. Resultados: 47.70% de usuarios acuden más al área de cardiología y el 2.40% de usuarios ingresan al área de neumología. Así mismo, se pudo apreciar que el 62.70%de usuarios esperan por más de dos meses para su cita programada. Sin embargo, el

51.47% de usuarios le parece aceptable el tiempo espera para su cita programada. Concluyendo: La mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que brindados.<sup>14</sup>

Rodriguez, Mejía, Varón and Quintero (2019), carried out a study entitled: "The satisfaction of users affiliated with the health system in the city of Ibagué, Colombia". It was a quantitative, descriptive study. As a population considered all the members of the city's health system and obtained a sample of 384 users who found the object of study. It reached a sample confidence of 95% and a margin of error of 5%. The information was collected with a survey. It had five dimensions: communication, opportunity, professionalism, infrastructure, and efficiency. The following results were obtained: 44.5% of the users are satisfied with the health services and 29% are dissatisfied. Concluding that the main failures perceived by users are in communication, infrastructure, humanization and lead time.<sup>15</sup>

Sancho (1998), nos dice, atreves del tiempo autores han concluido que la satisfacción, es la realización de las expectativas del paciente, es una noción psicológica, que involucra el sentido de bienestar y placer que se obtiene de un servicio u objeto requerido.<sup>16</sup>

Munich (1998), refiere que existen métodos que conducen a la satisfacción partiendo de la calidad prestada y a esta se llega con la mediante la prestación de servicios necesariamente con algún valor añadido y las condiciones adecuadas del servicio o producto adquirido".<sup>17</sup>

Morales y Hernández, (2004) nos dicen que laborar de acuerdo a la experiencia del usuario significaría tener que vigilar y escuchar las necesidades afectivas, poniéndonos en el lugar de estos. Todo esto sin perder el punto de vista de lo que se percibe. Buscando, métodos prácticos a las situaciones que se vayan presentando. Para poder relacionarse en el mismo contexto y tratar de ajustarse a la mejor calidad de atención de acuerdo a sus necesidades. En conclusión, esto se utiliza para poder ir mucho más allá de la ejecución de los reglamentos para la satisfacción del paciente.<sup>18</sup>

La Asociación Médica Americana, acentúa la vivencia del usuario, como guía de calidad sanitaria, ya que la terminación que se usaba aún era la "satisfacción". El asunto se enfoca en los protocolos señalados para disminuir la tensión y lograr un mejor efecto, yendo más allá si los usuarios se encuentran satisfechos. El

usuario determina la “satisfacción” a lo que consideran de acuerdo a su proceso de curación. La vivencia del paciente se establece en la disposición de la atención recibida, la relación y la ejecución de las facultades con el especialista.<sup>19</sup>

Lobo, Domínguez y Rodríguez (2014), nos menciona que, desde un punto de vista, existen varios factores que se involucran e intervienen en la satisfacción:

**Factores individuales:** Se encuentran divididos en factores demográficos, donde se evalúan, la edad, sexo, raza. Los factores sociales que registran el estado civil, grupo social, clasificación de educación, factores económicos donde se puede visualizar la cantidad de ingresos y gastos.

**Factores culturales;** donde se encuentra: la tribu, expectativas, ideas culturales sobre las atenciones y el desarrollo de salud, enfermedad, etc. Y finalmente factores de la prestación y experiencia de lo recibido.

**Factores sociales:** Son las vivencias de amistades con la prestación del servicio, miembros del entorno social circundante, comportamiento e ideas dentro del círculo familiar acerca de su salud y enfermedad.

**Factores del servicio de salud:** Inteligibilidad geográfica y diferentes regímenes de la organización misma, que consta con los siguientes indicadores: relación interpersonal, determinación del servicio, el periodo que toma para entrar al servicio, eficiencia de las actividades, el modo y amabilidad del personal de salud, los recursos de los medicamentos, confort del ambiente y la privacidad de esta.<sup>20</sup>

Suárez (1997), nos indica que se han investigado para hallar la valoración de calidad a un conjunto de condicionantes:

**Confiabilidad:** Determina la duración en la productividad y en la praxis.

**Receptividad:** Es la capacidad y rapidez del personal para proveer la prestación, involucrando la conveniencia.

**Competencia:** Es la posesión de destreza y el aprendizaje preciso para realizar la tarea.

**Accesibilidad:** Involucra su beneficio y simplicidad del paciente.

**Cortesía:** Habla de la finura y el afecto que brinda el personal al asistir al usuario.

**Comunicación:** Trata de atender y comunicar en una misma sintonía para lograr ser comprendidos.

**Credibilidad:** se entiende como sinceridad, lealtad y dignidad y seguridad.

**Seguridad:** Estar exento de cualquier tipo de riesgos, incertidumbres y

exposición.

Entender y conocer al cliente: Ser participe para instruirse y saber las carencias del usuario para poder cumplirlas beneficiándolos.

Aspecto tangible del servicio: Simulación particular, estado de la zona utilizada, implementos y componentes, así mismo la intimidad el paciente.<sup>21</sup>

Peplau (1990), detalla el valor de la relación enfermera y paciente. Como el desarrollo interpersonal elocuente y rehabilitador. Considera que existen cuatro vivencias psicobiológicas que impone al paciente formar reacciones negativas o positivas delante de situaciones como carencias, fracasos, etc. Nos indica que para conseguir esta relación se precisan cuatro periodos el cual parte de una guía y prosigue con el reconocimiento, aprovechamiento y determinación.

Orientación: En este periodo, el paciente nota un problema en el mismo e intenta hallar solución en profesional de salud adquiriendo cuidados. Lo cual apoya al usuario a identificar y entender la enfermedad para resolver así sus necesidades.

Identificación: El usuario se reconoce con el personal de salud que le brinda los servicios. El personal, facilita la detección de las percepciones y la locución de la afección conectada a la sensación de su problema permitiendo asistirlo y soportar el proceso de su enfermedad fortaleciendo los instrumentos que tiene consiguiendo la satisfacción que requiere.

Explotación: El paciente quiere conseguir la mayor conexión para lograr mejores resultados.

Resolución: Esta se elabora después que el usuario deja las antiguas finalidades y diseña nuevos propósitos. En este transcurso, el paciente se desvincula del reconocimiento con el personal de enfermería.<sup>22</sup>

Rol de extraño. El usuario y el personal de enfermería no tienen ningún tipo de relación, lo cual no se puede predecir sino recibirlo como individuo, teniendo en cuenta habilidades si no hay certeza evidente de lo opuesto.

Rol de suministradora de recursos. El personal de Enfermería tiene que brindar estrategias determinadas, aclarando al usuario la idea para llevar un tratamiento adecuado considerando las circunstancias optando por el medio oportuno en dirección a una enseñanza.

Rol de Educadora. Es la unión de las funciones que tiene el profesional de salud teniendo en cuenta el previo conocimiento del usuario y la utilidad que le dará a lo enseñado.



Rol de Líder. El paciente se hace cargo de sus roles que sostiene por medio del vínculo asistido e intervención con ayuda del personal de salud.

Rol de sustituta. El usuario coloca a la enfermera en un cargo de suplente, valorando la disposición y las percepciones que estimulan emociones producidas en lazos previos. El paciente tiene que distinguir entre los miembros que evoca y su función laboral asistido por la enfermera.

Rol de consejera. El usuario tiene que tener presente y comprender absolutamente todo lo que acontece actualmente para que las vivencias sirvan como guía a situaciones similares de su vida, asistida por las recomendaciones de la especialista.<sup>23</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

La tesis presentada es de enfoque cuantitativo, porque sigue un proceso y es probatorio, de tipo básico porque nos permite avanzar en el conocimiento científico, pero no contrastarlos con ningún aspecto práctico, nivel descriptivo porque busca analizar los datos recogidos de una población específica a partir de una muestra, diseño no experimental, porque no será controlará intencionalmente la variable y de corte transversal, la información se recolecta una sola vez.<sup>24</sup>

#### 3.2. Variables y operacionalización (Anexo 3)

Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el motivo, hecho o carácter con el cual mejora y alegra completamente a un descontento, emoción o causa alguna.<sup>25</sup>

Definición operacional: Son las percepciones que tiene el usuario sobre la atención recibida por el personal de salud en el servicio que se mide con la encuesta mediante el instrumento SERVPERF, que consta de 22 preguntas dividida en 5 dimensiones.<sup>26</sup>

Dimensiones e indicadores: Son cinco dimensiones las cuales cada una de ella llevan indicadores que nos permitirán recolectar la información adecuada para hallar las posibles causas de insatisfacción, las cuales son: Fiabilidad: proveer el servicio como fue prometido, interesado en la resolución de problemas, emplear el servicio correctamente, respetar el tiempo pactado y no cometer errores. Capacidad de Respuesta: Informar, sobre la demora para cada uno de los servicios, colaboradores rápidos, disposición a ayudar a los clientes y colaboradores preparados para responder las solicitudes del cliente. Seguridad: colaboradores que creen confianza con el cliente, afianzando su seguridad con el servicio, colaboradores corteses y con el suficiente conocimiento para responder las dudas de los interesados. Empatía: atención individualizada al cliente, colaboradores que brinden un buen trato a los clientes de forma pasiva y comprensiva, mostrar con seguridad los intereses del usuario. Otro poner énfasis los intereses de los usuarios de cualquier factor que pueda influir interceptando el servicio de calidad, comprender las necesidades de los usuarios y horarios de atención de los servicios que sea a disposición de los usuarios.

Aspectos Tangibles: equipos modernos, instalaciones físicas visualmente agradables, colaboradores con una apariencia pulcra, profesional y materiales observables agradables que se asociados a los servicios que brindan.<sup>27</sup>

Escala de medición: Nominal

### 3.3. Población, muestra y muestreo:

El actual proyecto de investigación, tuvo una población de 100 usuarios externos quienes fueron atendidos en servicio de Medicina durante el mes de Enero en las dos primeras semanas del 2021, de un Centro de Salud de San Juan de Miraflores.

Criterios de inclusión: Los usuarios externos que fueron atendidos durante el mes de Enero en el consultorio I de Medicina General, los que deseen participar hayan firmado el consentimiento informado y mayores de edad.

Criterios de exclusión: Pacientes que no fueron atendidos durante el mes de Enero en el consultorio I, los que no desean participar de acuerdo al consentimiento informado y usuarios que no cuentan con edades mayor de 18 años.

Muestra: La muestra está constituida por 67 usuarios externos que se atienden en el consultorio I de Medicina General del Centro de Salud. (Anexo 4)

Muestreo: El muestreo fue intencional o por conveniencia. Caracterizándose por un esfuerzo premeditado cuya finalidad es captar muestras “representativas” por medio de la inclusión en la muestra de usuarios supuestamente peculiar.<sup>28</sup>

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

El método de investigación, aplicado fue mediante la entrevista teniendo de instrumento el cuestionario SERVPERF (SERVicePERFormance) Cronin y Taylor (1992)<sup>26</sup>, como alternativa al modelo SERVQUAL, siendo fiable (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238), la cual solamente se focaliza en las percepciones y descarta las expectativas, consta de 22 preguntas, diseñadas al estilo Likert siendo calificada del 1, como menor y 7 como máximo puntaje, se distribuyen en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. A través de las preguntas adecuadamente formuladas se recolecto información sobre la satisfacción percibida dentro del Consultorio I de Medicina.

### 3.5. Procedimientos:

Se dirigió a la puerta del Centro de Salud, adecuadamente con las medidas de bioseguridad ( Protector facial, dos mascarillas y alcohol), respetando el metro y medio de distanciamiento, aprovechando que las citas son programadas telefónicamente y se atienden en el consultorio I de Medicina, cinco usuarios por día, se le explico el fin de la investigación, previo consentimiento informado, se realizó las preguntas en una zona apropiada para así contesten el instrumento establecido, la entrevista duro un promedio de 12 minutos por paciente, se concluyó agradeciendo la participación y desinfectando los materiales.

### 3.6. Métodos de análisis de datos:

La digitación del informe adquirido se efectuó de manera manual, para lo cual se emplearon los siguientes programas: Word y Excel 2010. Para el método estadístico y Plan de análisis de datos se efectuó, el programa SPSS versión 20. Se organizaron las encuestas, la información se tabulo de forma textual, se vaciaron en una matriz de procesamiento continuando con la cuantificación de las respuestas. Creando gráficas, tabulaciones y porcentajes que indican los datos obtenidos del cuestionario realizando una síntesis.

### 3.7. Aspectos éticos: se consideró de la siguiente manera:

Autonomía: enfoca la firmeza y autocontrol, asimismo la demarcación única o poder de la praxis. Las múltiples disciplinas se ejecutan con la participación para la planificación en la determinación de resoluciones en conexión con el punto de vista difundido donde influya la praxis siendo esta parte de o incorporado.<sup>29</sup>

Justicia: Igualdad sobre la decisión de cualquier circunstancia, sin ningún tipo de preferencias, ejecutando las normativas actuales sin ningún tipo de distinción.

Ser justo aumenta nuestra confiabilidad como profesionales de salud.<sup>29</sup>

Beneficencia: Se cimienta en no causar ningún tipo de perjuicio, producir el bien, el profesional de salud debe ser competente al efectuar algún servicio que el paciente requiera, viéndose en él, así mismo.<sup>29</sup>

Veracidad: Contesta a la obligación de meditar del personal de salud acerca de que el paciente tiene derecho legítimo de tener conocimiento, investigar, estimar cualquier tema relacionado a su enfermedad o dolencia.<sup>29</sup>

#### IV. RESULTADOS

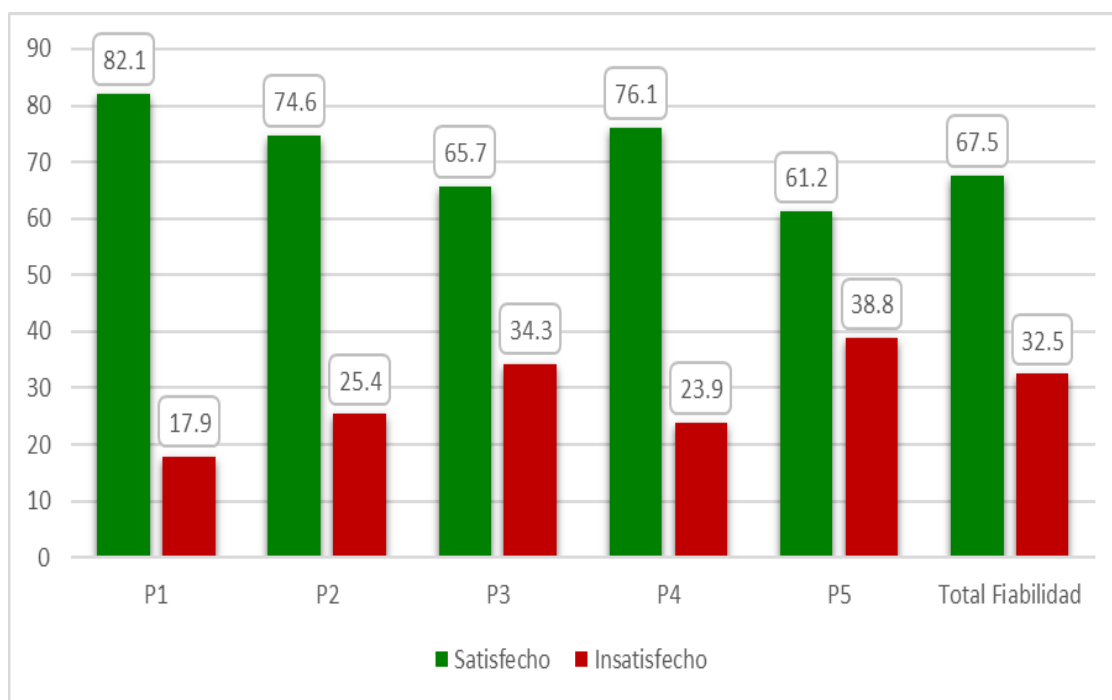
**Gráfico 1. Nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.**



Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción global de los usuarios que se atienden en un centro de salud- San Juan de Miraflores- 2021, es de 70% (47) usuarios satisfechos y un 30% (20) usuarios insatisfechos.

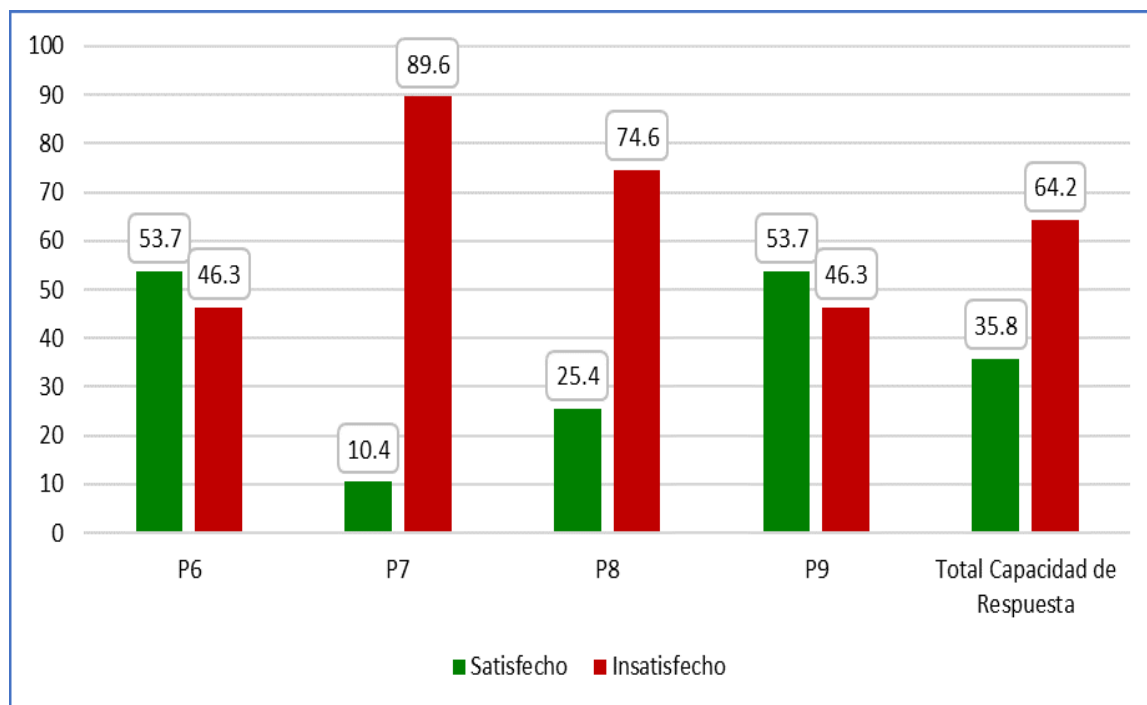
**Gráfico 2. Nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Fiabilidad se evidencia un 67.5% (45) de usuarios externos satisfechos. La pregunta 1 fue con mayor nivel de satisfacción, la cual se refería a la atención sin distinción alguna en relación a otras personas 82.1% (55). Mientras que la pregunta 5 fue la que obtuvo con mayor porcentaje de insatisfacción, la cual se refería al stock de medicamentos recetado por el medico que había en la farmacia 38.8% (26).

**Gráfico 3. Nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.**

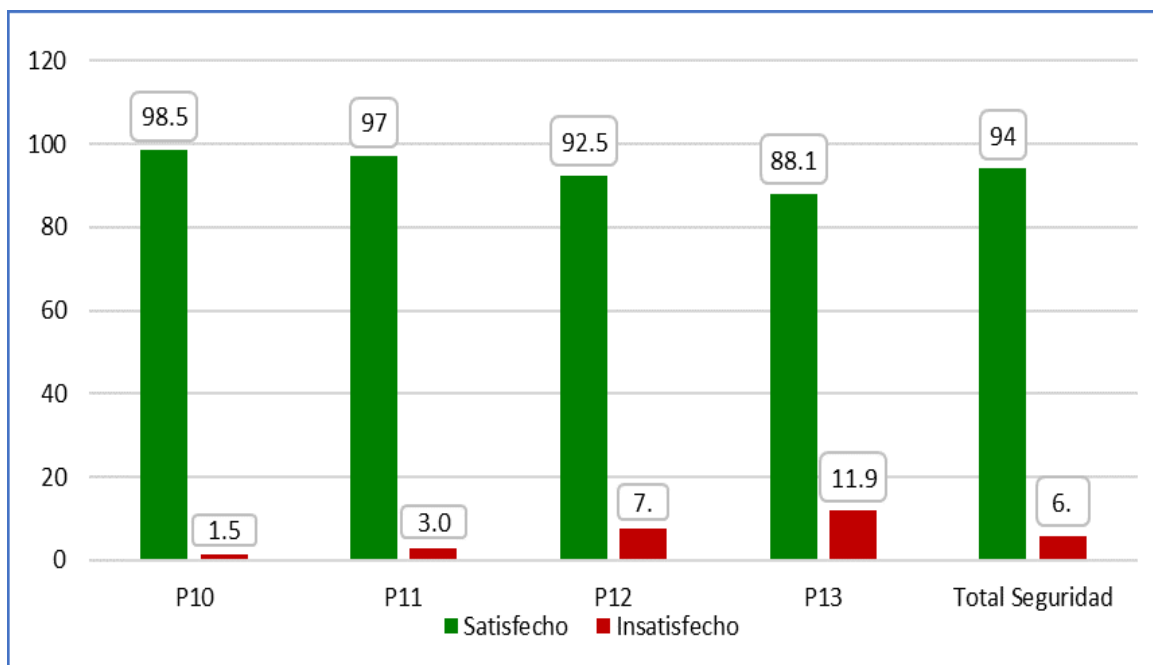


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta, se muestra una satisfacción de 35.8% (24). Los ítems con mayor satisfacción fueron la pregunta 6 que se refería a la atención rápida de caja/ farmacia y la pregunta 9, que habla sobre el compromiso para resolver problemas de los usuarios 53.7% (36).

Mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción fueron el área de admisión 89.6% (60) y la espera del consultorio para ser atendido 74.6% (50).

**Gráfico 4. Nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.**



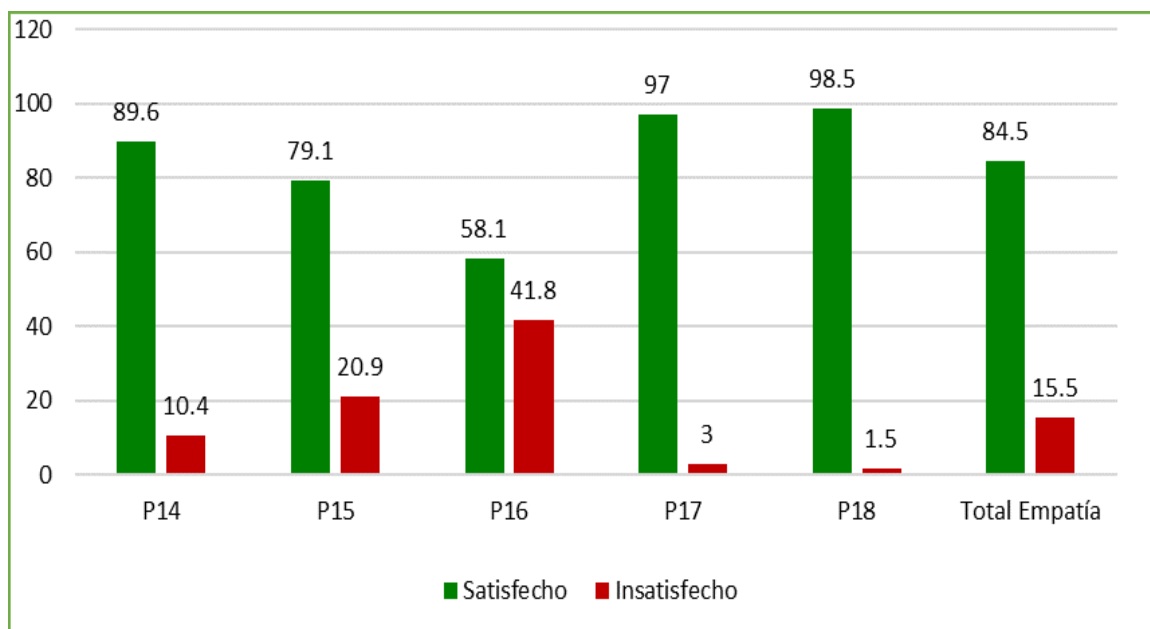
Fuente: Elaboración propia

En esta área denominada Seguridad, se observó un nivel de satisfacción de 94% (63). Los ítems con mayor satisfacción fue la privacidad 98.5% (66) y el tiempo que se le brindó para contestar sus dudas y preguntas 92.5% (62).

Sin embargo, hubo un porcentaje de insatisfacción en la pregunta 13 que nos habla de la confianza que inspiró el médico tratante 11.9% (8).



**Gráfico 5. Nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.**

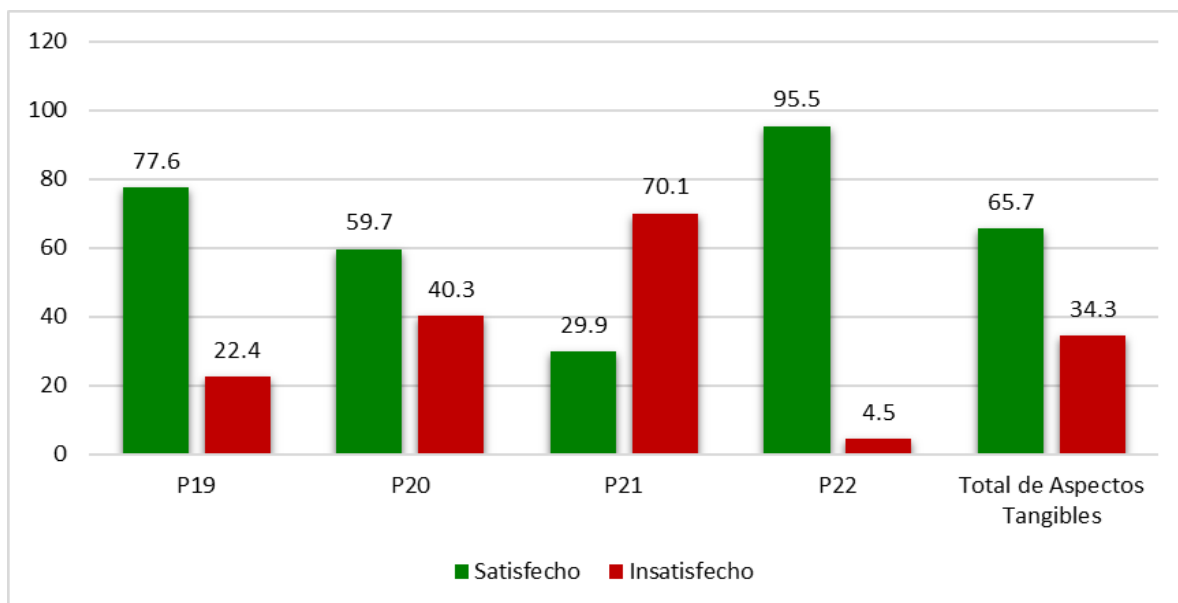


Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción de esta área tuvo un 84.5% (57). De las cuales el ítem 18 que habla de la adecuada explicación del tratamiento y cuidado del usuario 98.5% (66) y la pregunta 14, la amabilidad, respeto y paciente que recibió por el médico tratante 89.6% (60).

Observando también nivel de insatisfacción en la pregunta 16 donde menciona el trato que recibo en el área de admisión 41.8% (28).

**Gráfico 6. Nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que se atienden en el consultorio I de medicina de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.**



Fuente: Elaboración propia

Esta área de Aspectos Tangibles se presenta un nivel de satisfacción de 65.7% (44). La pregunta con mayor porcentaje de satisfacción fue la 22 que habla de los equipos y materiales disponibles que conto el servicio 95.5% (64). También se encontró un mayor nivel de insatisfacción en el ítem del estado de los servicios higiénicos del centro de salud 70.1% (47).

## V. DISCUSIÓN

A nivel nacional se viene realizando estudios acerca de la calidad y satisfacción, atendiendo por los diferentes servicios de la institución ya sea en centros, postas y hospitales, desde la perspectiva de los pacientes. La satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de Medicina I, se ha visto afectados por diferentes dimensiones evaluadas, como el incentivo del equipo administrativo, el ambiente de la atención, el periodo de espera, el desarrollo para recibir la atención y el tiempo de espera.

En esta investigación se observa en el gráfico 1, la distribución porcentual de los 67 usuarios externos, según la satisfacción percibida, hallando que el mayor porcentaje es de 70% (47) de satisfacción global de los usuarios que fueron atendidos en el consultorio I de Medicina del Centro de Salud. Mostrando que solo un 30% se encontró satisfecho.

Resultados similares reporto, Meza J en el 2020, su investigación en el Centro de Salud Trébol Azul<sup>5</sup>, concluye las madres gestantes se realizó sus controles prenatales en el consultorio materno del C. de S. Trébol Azul, se indicó un 67.53% nivel de satisfacción mientras que el 32.47 % mostro un nivel de insatisfacción.

De igual manera encontramos en la investigación de Ccahua del 2019 en el Centro de Salud Huarcocondo<sup>6</sup>. Determina que el 82,3% de las madres de niños menores de 5 años se encontraron satisfechas, teniendo un bajo nivel de insatisfacción con un 17.7% por parte de enfermería en el servicio de CRED.

En la dimensión fiabilidad que se muestra en la gráfica 2, se halló lo siguiente, según los 67 usuarios externos encuestados, un nivel de satisfacción de 67.5% y un porcentaje inferior de insatisfacción 32.5%. El ítem con mayor satisfacción fue la atención sin distinción a ninguna otra persona y los mecanismos del establecimiento para atender reclamos o quejas. Mientras que el ítem con mayor insatisfacción fue la falta de medicamentos de farmacia del centro de salud y la atención tardía en su horario de cita.

Datos similares se hallaron en la investigación de Meza J. en el 2020 en el Centro de Salud Trébol Azul- San Juan de Miraflores<sup>5</sup>, donde concluye que la dimensión fiabilidad obtuvo un porcentaje de 69.1% de satisfacción y un 30.9% de insatisfacción. Quien tuvo porcentajes de satisfacción en los ítems de mecanismos para atender su reclamo o queja (76%) y la atención sin diferencia

alguna de los usuarios (63.3%).

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta que se evidencia en la gráfica 3, se muestra un 35.8% de satisfacción y un mayor porcentaje de insatisfacción 64.2%. El ítem con mayor insatisfacción fue la rapidez en el área de admisión (89.6%) y el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio (74.6%). Esto puede deberse a diferentes factores, entre ellos la saturación de pacientes en el consultorio de Medicina I o por el llenado de ficha de atención. Mientras que el ítem con mayor satisfacción fue la rapidez de la atención de farmacia (53.7%).

A diferencia del estudio que reporto Oscco en el 2016 en el Centro de Salud de Lliupapuquio- Apurímac<sup>10</sup>, concluye que en la dimensión capacidad de respuesta el 78.16% de los usuarios fueron satisfecho y solo el 21.84% mencionaron sentirse insatisfechos.

En la dimensión Seguridad, se evaluó la privacidad que se le brindo a los usuarios, la que brindo de parte del médico y el tiempo de prestación de servicio. Los resultados de esta dimensión se presentan el gráfico 4, hallando un 94% de nivel de satisfacción y mínimo de 6% de nivel insatisfacción según los usuarios encuestados del Centro de Salud. Los ítems con mayor satisfacción fueron la privacidad (98.5%) y el tiempo que le brindo para resolver las dudas y preguntas (92.5%) mientras que la pregunta con insatisfacción fue la confianza que inspiro el medico al usuario (11.9%).

Zavala en el 2017, realizo una investigación en el Centro de Salud Paiján<sup>8</sup>, donde se evidencio un alto grado de satisfacción el 62% percibido por los usuarios encuestados. Donde se evaluó la calidad de los elementos físicos, materiales asociados al servicio y los especialistas de manera general. Lo cual los encuestados reportaron insatisfacción por falta de material donde brinde información correcta y la falta de material para la evaluación correcta en el servicio de Medicina.

En el gráfico 5 podemos observar los resultados hallados de la dimensión Empatía, se evidencio un 84.5% de satisfacción y también un porcentaje de 15.5% nivel de insatisfacción según los de usuarios externos encuestados. Donde la pregunta con mayor nivel de satisfacción fue la explicación del médico tratante hacia el paciente acerca de su tratamiento y cuidado de salud (98.5%), seguido de la explicación correcta acerca de los resultados de su salud que percibieron los usuarios externos encuestados (97%). Mientras que el ítem con

mayor nivel de insatisfacción fue acerca del trato recibido por parte del personal de admisión (41.8%), viendo la importancia del refuerzo de la amabilidad, respeto y comprensión de estos.

A diferencia de Meza en el 2020<sup>5</sup>, reporto en su estudio en el Centro de Salud Trébol Azul, en la dimensión empatía, un menor porcentaje de satisfacción 66.1 % y un mayor nivel de insatisfacción 33.93 % en las gestantes encuestadas. La pregunta con mayor nivel de satisfacción fue el trato amable, respeto y paciencia de parte del profesional de salud (77.2 %) y (22.85 %) de insatisfacción. En cuanto a la pregunta con mayor nivel de insatisfacción fue el trato que recibieron por parte del personal de admisión (40.82 %) siendo similares a lo obtenido en nuestra investigación.

En tanto en la dimensión Aspectos Tangibles se evaluó las señalizaciones, la infraestructura del centro, el equipamiento, la comodidad y confort en el lugar de espera. Hallando los siguientes resultados en el gráfico 6, donde se muestra un 65.7% nivel de satisfacción y un 34.3% nivel de insatisfacción percibida por los usuarios externos encuestados. Se evaluaron cuatro ítems, del cual quien tuvo mayor satisfacción fue el equipo completo para la evaluación del usuario en el consultorio de medicina I (95.5%) y la mayor insatisfacción fue relacionado a la falta de higiene de los baños para los usuarios que se atienden (70.1%).

Resultado menor que se encontraron en el estudio de Oscoco en el 2016, en el Centro de Salud Lliupapuquio- Apurímac<sup>10</sup>, quien halló un 60.8 % de satisfacción en los usuarios encuestados y un 39.2 % nivel de insatisfacción. Siendo los ítems con mayor satisfacción la limpieza y comodidad del lugar de espera para ser atendido (56.3%) y un mayor nivel de satisfacción en el ítem de los materiales para la correcta evaluación y la falta de señalizaciones, anuncios del establecimiento de salud para orientar al usuario (64.9%).

De acuerdo con los resultados generales, se evidencia una satisfacción alta de 70%. Se evaluó 5 dimensiones mediante las percepciones de los usuarios encuestados, donde los ítems con mayor calificación han sido el trato médico paciente, la confianza, la privacidad, los equipos completos para la evaluación adecuada, la explicación correcta acerca del problema de salud, tratamiento y cuidados. Logrando alto nivel de satisfacción en el centro de salud. Reforzando que existe áreas que mejorando la calidad de atención se obtendría un mayor porcentaje.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determino la satisfacción de los usuarios externos que se atienden en el consultorio de Medicina I de un Centro de Salud en San Juan de Miraflores, que la mayoría de los encuestados se encontró satisfecho.
2. Se determino la satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión fiabilidad, que más de la mitad de los usuarios se sintieron satisfechos, obteniendo entonces un bajo porcentaje de insatisfacción.
3. Se determino la satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión capacidad de respuesta, encontrando un bajo nivel de satisfacción de usuarios y obteniendo como consecuente un alto porcentaje de usuarios insatisfechos.
4. Se determino la satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión seguridad se halló casi la totalidad de usuarios satisfechos.
5. Se determino la satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión empatía, hallando un grado superior de personas satisfechas y un bajo porcentaje de usuarios insatisfechos.
6. Se determino la satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión aspectos tangibles, hallando que más de la mitad fueron satisfechos.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al directorio del Centro de Salud, preparar al personal de admisión y así mejorar el trato que se le brinda al usuario, ya que este fue uno de los porcentajes más altos de insatisfacción siendo ellos el primer contacto al llegar al Centro de Salud.
- Capacitaciones al personal de Salud, a pesar de tener un menor porcentaje de insatisfacción no se debe descuidar la calidad que deben otorgar a la población de dicho centro sanitario mediante charlas, capacitaciones, etc.
- Efectuar constantes valoraciones en la institución y así identificar los factores de insatisfacción de los usuarios que se atienden y así proponer estrategias para obtener cambios positivos generando un nivel alto de satisfacción.

## REFERENCIAS

1. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS ;1992. p. 382-404. (Publicación Científica; 534)
2. OMS; Región de África; Políticas de Salud y Prestación de Servicios, 2021. Disponible en: <https://www.afro.who.int/health-topics/health-policies-and-service-delivery>.
3. Botón I, Satisfacción del Usuario de la Atención que recibe del Personal de Enfermería en el Centro De Atención Permanente Cap. De Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
4. Hernández, Rojas C., Prado F. y Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, 2019. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci\\_ar\\_text](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci_ar_text)
5. Meza L. Grado de Satisfacción y Garantía de la Calidad de atención de las gestantes atendidas en el Consultorio Materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de Proyecto de Inversión en Salud en el distrito de San Juan De Miraflores durante los meses de Enero a Agosto del 2019. Lima- Perú. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza\\_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Ccahua L., Nivel de Satisfacción Sobre La Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años, Servicio Cred, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. Disponible: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3006/1/Lizbeht\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3006/1/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf)
7. Lostaunau J. “Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención Percibida En El Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo- 2018”. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20>



0%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8.. Zavala M. Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, Julio – Setiembre 2017. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Arteaga L. Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios De Hospitalización De Gineco-Obstetricia Del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero – Junio, 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20->

[Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Oscoco R., Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/261>

11. Maggi V. y Wendy A., realizo una investigación titulada: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” Guayaquil-Ecuador, 2018. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

12. Orozco J. Satisfacción de los Usuarios Sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. Disponible en:

<https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

13. Barreto A. y Ríos A.; Percepción De La Satisfacción En La Atención En Salud En Usuarios Del Servicio De Consulta Externa, De Los Hospitales San Antonio De Chia Y Santa Rosa De Tenjo; Colombia- Bogotá, 2016.

Disponible en:

<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

14. García D., Satisfacción De Los Usuarios Externos Acerca De Los

Servicios Que Se Brindan En La Consulta Externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero A Junio, 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>

15. Rodríguez M., Buitrago A., Varón N. y Quintero R., The satisfaction of users affiliated with the health system in the Ibagué city, Colombia (2019). Disponible en:

<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/DialnetLaSatisfaccionDeLosUsuariosAfiliadosAlSistemaDeSal-7494325.pdf>

16. Sancho, Amparo, Introducción al Turismo. Madrid 2008. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.

17. Münch, Lourdes. Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total. México 2008. Editorial Trillas. Pp. 315.

18. Morales, Verónica y Hernández, Antonio. (2004). "Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización". Revista Digital – Buenos Aires. Vol. 10, N° 73.

19. Carlos M., La experiencia del paciente es el mejor indicador de calidad sanitaria, Madrid; Marzo- 2013. Disponible:

<https://comsalud.es/paciente-empoderado/la-experiencia-del-paciente-es-el-mejor-indicador-de-calidad-sanitaria/>

20. Lobo A, Domínguez K y Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense, 2014. Disponible en:

<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#>

21. Massip C., Ortiz R, Llantá M, Peña M. e Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Cuba, 2008. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

22. Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier; 2015.

23. Fernández, María. Bases Históricas y Teorías de la Enfermería. Disponible en:

<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema11%2528II%2529.pdf>

24. Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (6.ª ed.). México: Mc Graw-Hill. Código: 001.42 H55 2010

25. Agudelo D, Bretón J y Buela G. Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud editadas en castellano. Colombia: Fundación universitaria Konrad Lorenz; 2005.
26. Cronin y S. A. Taylor, Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance- based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131.
27. MINSA; Ministerio de Salud R.M. N° 527- 2016. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima.2016.
28. Ochoa C. Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia, 2015. Disponible en:  
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
29. Pérez M, Flores J, Singh C y Paredes G. Ética médica y bioética. Perspectiva filosófica. En: Lecturas de Filosofía, Salud y Sociedad. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2000. p. 140-60.

**ANEXOS**  
**ANEXO 1 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN MODELO**  
**SERVPERF**

N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <b>1</b> Acompañante <b>2</b>
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
3. Sexo	Masculino <b>1</b> Femenino <b>2</b>
4. Nivel de estudio	Analfabeto <b>1</b>
	Primaria <b>2</b>
	Secundaria <b>3</b>
	Superior Técnico <b>4</b>
	Superior Universitario <b>5</b>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <b>1</b>
	SOAT <b>2</b>
	Ninguno <b>3</b>
6. Tipo de usuario	Nuevo <b>1</b>
	Continuador <b>2</b>
7. Consultorio donde fue atendido: _____	
8. Persona que realizó la atención	
Médico	(   )
Obstetra	(   )
Enfermera	(   )
Psicólogo	_____
Odontólogo	_____
Otros	_____

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE SE ATIENDEN EN UN CENTRO DE SALUD- SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que se</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que atienden en un</p>	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de Respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Aspectos Tangibles</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Este proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo y de corte transversal.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La presente investigación se realizó con la población que acuden al servicio de Medicina durante el mes de Enero del 2021 que son en total de 100 usuarios externos de un Centro de Salud en San Juan de Miraflores.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra está constituida por 67 usuarios externos</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario SERVPERF</li> </ul> <p><b>ANALISIS DE DATOS:</b></p> <p>Programa estadístico SPSS, versión 20.</p>	<p><b>NOMINAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho 5-7ptos (&gt;60%)</li> <li>Insatisfecho 1-4ptos (&lt;40%)</li> </ul>

<p>atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021?</p> <p>- ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021?</p> <p>- ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se</p>	<p>Centros de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de</p>				<p>que se atienden en el consultorio I de Medicina General de un Centro de Salud de San Juan de Miraflores, que se seleccionaron mediante el muestreo por conveniencia.</p>		
---	---	--	--	--	---	--	--

<p>atienden en un Centro de Salud- San Juan Miraflores- 2021?</p> <p>- ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021?</p> <p>- ¿Cuál es nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que</p>	<p>Miraflores- 2021.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios externos que se atienden en un Centro de salud- San Juan de Miraflores- 2021.</p>						
---	---	--	--	--	--	--	--



se atienden en  
un Centro de  
Salud- San  
Juan de  
Miraflores-  
2021?

--

--

--

--

--

--

--

### ANEXO 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario.	Es el motivo, hecho o carácter con el cual mejora y alega completamente a un descontento, emoción o causa alguna. Agudelo. (D, Bretón J y Buela G)	Son las percepciones que tiene el usuario sobre la atención recibida por el personal de salud en el servicio que se mide a través de la entrevista mediante el instrumento SERVPERF, que consta de 22 preguntas dividida en 5 dimensiones.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer el servicio como fue prometido.</li> <li>- Interés en la resolución de problemas.</li> <li>- Desempeñar correctamente el servicio.</li> <li>- Proveer el servicio en el tiempo prometido.</li> <li>- No cometer errores.</li> </ul>	Nominal
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar al cliente sobre cuándo se realizarán los servicios.</li> <li>- Colaboradores rápidos.</li> <li>- Disposición a ayudar a los clientes.</li> <li>- Colaboradores preparados para responder las solicitudes del cliente.</li> </ul>	Nominal

		(Cronin y Taylor).	<p><b>Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores que inspiren confianza al cliente.</li> <li>- El cliente se sienta seguro del servicio.</li> <li>- Colaboradores corteses y amables.</li> <li>- Colaboradores con el conocimiento oportuno para responder las preguntas de los clientes.</li> </ul>	Nominal
			<p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada al cliente.</li> <li>- Colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva.</li> <li>- Anteponer los intereses del cliente a cualquier otro factor.</li> <li>- Comprensión de las necesidades de sus clientes.</li> <li>- Horario de atención conveniente.</li> </ul>	Nominal
			<p><b>Aspectos Tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Instalaciones físicas visualmente agradables.</li> <li>- Colaboradores con una apariencia pulcra y profesional.</li> <li>- Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.</li> </ul>	Nominal

## ANEXO 4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Formula de muestra finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población =100
- Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- e = precisión (en su investigación use un 5%) = 0.03

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * 99 + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = \frac{18.24}{0.271} = 67 \text{ usuarios externos.}$$

## **ANEXO 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza misma, y a su vez el rol que cumplen como participantes. Por tanto, mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de proyecto de investigación titulado: Satisfacción de los usuarios externos de un Centro de Salud- San Juan de Miraflores-2021.

Investigadora y responsable del estudio: Quispe Garay Geraldine Karen. Dicha investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atienden en el consultorio de Medicina de un Centro de Salud en San Juan de Miraflores.

En relación a lo anteriormente mencionado se solicita su participación en el estudio. Al colaborar usted con esta investigación, deberá llenar la encuesta entregada, la cual tiene un tiempo aproximadamente de 12 minutos a 15 minutos, siguiendo las indicaciones pertinentes. La información y resultados esperados de esta investigación serán fundamentales en la mejora de la calidad de atención y garantizar su continuidad. Es importante también mencionarle que su participación en este estudio no implica ningún riesgo para usted y se tomarán las medidas necesarias para garantizar su seguridad. Finalmente se informa que los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privado, además los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación.

---

Firma del participante

---

Firma del investigador