



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



TESIS

**NIVEL DE SATISFACIÓN PERCIBIDO POR EL USUARIO EXTERNO
ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE ILLIMO, PERIODO
JUNIO - AGOSTO 2016**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

AUTORES:

Bachiller: Alamo Santisteban José Carlos

Bachiller: Torres Torres Katherine Yanette

ASESOR:

Dr. Max w. Correa Cabanillas

CHICLAYO - PERÚ

2017



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



PARA EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

TESIS

NIVEL DE SATISFACIÓN PERCIBIDO POR EL USUARIO EXTERNO

ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE ILLIMO, PERIODO

JUNIO - AGOSTO 2016

PRESENTADO POR:

Br: Alamo Santisteban José Carlos

Br: Torres Torres Katherine Yanette

DR. MAX W. CORREA CABANILLAS

ASESOR

APROBADO POR:

M.Sc. Lilian Roxana Paredes López
PRESIDENTE

M.Sc. Wilver Omero Rodríguez López
SECRETARIO

M.Sc. Juan Manuel Antón Pérez
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada instante de mi vida y por permitir no dejarme vencer por lo obstáculos para cumplir mis metas.

A mi abuela María Mercedes y familiares más cercanos, por su sacrificio, amor y consejos, por haberme apoyado de manera incondicional hasta mi realización profesional.

José Carlos Alamo

A mi padre Celestial y la virgen María por guiar mi camino y llenarme de bendiciones.

A mis padres Carlos y Marilú y a mis abuelitos María y Fidel por su apoyo incondicional para el logro de mis metas.

En especial a mi motivación, mi hermana Fabiana por darme la fuerza para el logro de todos mis objetivos.

Katherine Torres

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y salud que les da a nuestras familias y a nosotros, por darnos las fuerzas para poder enfrentarnos día a día con cada reto presentado.

A nuestro asesor Dr. Max w. Correa Cabanillas, por brindarnos en todo momento su apoyo, sus conocimientos y su experiencia para la culminación de esta investigación.

A los usuarios del Centro de Salud de Illimo, porque sin su ayuda no habría sido posible recopilar la información necesaria para la culminación de este estudio.

LOS AUTORES

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presentamos el estudio titulado Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el Centro de Salud de Illimo, periodo junio- agosto 2016, con el propósito de brindar información actualizada sobre la realidad en cuanto a la satisfacción percibida por el usuario en el sector salud. Así mismo el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, para obtener el título de Licenciado en Estadística.

El estudio consta de seis capítulos: Problema de investigación, marco metodológico, resultados y discusiones, conclusiones y sugerencias, referencias bibliográficas por ultimo anexos.

El presente informe constituye la consolidación del esfuerzo en el desarrollo profesional emprendido.

Esperando que el trabajo de investigación, constituya una motivación para futuras investigaciones. Así mismo poner en conocimiento a las autoridades competentes los principales indicadores y así realizar la planeación de programas desarrollados para la mejora en la atención sanitaria.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo. Estudio de tipo descriptivo - transversal - observacional, el diseño utilizado es no experimental, con tres grupos de estudio.

La muestra utilizada fue de 337 usuarios, a los que se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada que mide el nivel de satisfacción percibido por el usuario. La técnica de muestreo utilizada es muestreo probabilístico.

Los principales resultados obtenidos muestran que la mayoría de usuarios se encuentran mediamente satisfechos por la atención recibida en el centro de salud (35.91%), el 32.05% están satisfechos y el 25.52% están totalmente satisfechos.

La dimensión mayor calificada por los usuarios respecto a la atención recibida es: aspectos tangibles (42.43%), empatía (37.69%) y seguridad (36.20%), atendidos en su mayoría en el consultorio de medicina general.

Palabras claves: usuario externo, SERVQUAL, nivel de satisfacción percibido.

ABSTRACT

The present research aims to determine the level of satisfaction perceived by the external user attended at the Illimo health center. A descriptive - transversal - observational study, the design used is non - experimental, with three study groups.

The sample used was 337 users, to whom the modified SERVQUAL survey was applied, which measures the level of satisfaction perceived by the user. The sampling technique used is the probabilistic sampling technique.

The main results show that the majority of users are moderately satisfied by the care received at the health center (35.91%), 32.05% are satisfied and 25.52% are totally satisfied.

The highest dimension rated by the users regarding the attention received is: tangible aspects (42.43%), empathy (37.69%) and security (36.20%), mostly attended in the general practice.

Key words: external user, SERVQUAL, level of perceived satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es común la difusión de diversos casos que involucran al sector de la salud, los que revelan múltiples debilidades existentes dentro de este, donde siempre los más afectados son los usuarios. La satisfacción percibida del usuario es uno de los factores importantes para la gestión de la calidad deservicio.

El centro de Salud de Illimo se creó en el año de 1980, su creación obedeció a la necesidad de atención de la salud de la población carente de recursos económicos, la existencia de enfermedades prevalentes de la infancia y el alto de índice de muertes maternas y neonatales.

Actualmente laboran un total de 25 profesionales de la salud entre médicos, obstetras, enfermeras y técnicos. (1)

La población adscrita al Centro de Salud asciende a los 9328 habitantes de ellos el 47.29% pertenecientes a las zonas urbanas y el resto a zonas rurales, prevaleciendo en la población el nivel socioeconómico y cultural bajo, observándose a diario el descontento de los usuarios que acuden a esta institución prestadora de servicios de salud; el gran volumen de pacientes atendidos y las características propias de la atención en consultas externas como masificación, largas listas de espera, citas sucesivas, etc. hacen conveniente estudiar la satisfacción del usuario, para proponer estrategias que ayuden al mejoramiento de la atención y enfocar su esfuerzo tomando siempre en cuenta al paciente a fin de lograr su satisfacción completa. (1)

El presente trabajo consta de seis capítulos:

El Capítulo I: Contiene el problema de investigación, donde se da a conocer la problemática, antecedentes, marco teórico, que sustenta la investigación científica y el marco conceptual de las variables de estudio; formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, definición de términos y operacionalización de variables.

El Capítulo II: Contiene el marco metodológico, el que incluye el tipo de investigación, diseño de contrastación de hipótesis, población, muestra de estudio, técnica de muestreo y recolección de datos y el procedimiento de estudio.

El Capítulo III: Incluyen los resultados y discusiones de los principales resultados.

El Capítulo IV: Contiene las conclusiones y sugerencias.

El Capítulo V: Presentación de conclusiones y sugerencias.

El Capítulo VI: Contiene los anexos de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Antecedentes.....	4
1.3. Marco Teórico.....	7
1.3.1. Percepción del usuario.....	7
1.3.2. Componentes de la percepción del usuario.....	8
1.3.3. Satisfacción percibida por el usuario.....	9
1.3.4. Diseño orientado al bienestar del usuario.....	10
1.3.5. Motivo de queja más frecuentes entre los usuarios.....	12
1.3.6. Modelo SERVQUAL.....	13
1.3.7. Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	14
1.4. Formulación del problema.....	15
1.5. Objetivos.....	15
1.6. Justificación e importancia.....	16
1.7. Hipótesis.....	16
1.8. Definición de términos y operacionalización de variables.....	16
1.8.1. Definición conceptual.....	16
1.8.2. Definición operacional.....	20

CAPÍTULO II	
MARCO METODOLÓGICO.....	22
2.1. Tipo de investigación.....	23
2.2. Diseño de contrastación de Hipótesis.....	23
2.3. Población de estudio.....	23
2.4. Muestra.....	24
2.5. Técnica de muestreo.....	25
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.7 Procedimiento de estudio.....	26
CAPÍTULO III	
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	28
3.1. Resultados.....	61
3.2. Discusiones.....	62
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	60
4.1. Conclusiones.....	61
4.2. Sugerencias.....	62
CAPÍTULO V	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
CAPÍTULO VI	
ANEXOS.....	69

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

El nivel de satisfacción percibido por el usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de la salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública. (2)

El crecimiento considerable de la población de la mayoría de los países de América, no ha ido en paralelo con el desarrollo de hospitales y centros de salud, dificultando en gran medida el acceso al servicio. La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone que debería haber 1 médico por cada 1000 habitantes, pero la realidad en el Perú, en el mejor de los casos, es hasta 1 médico por cada 3000 habitantes. (3)

La infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud en nuestro país es limitada, en muchos de los casos se ven obligados a redistribuir los ambientes para brindar diferentes servicios, dificultando la atención. (3)

En lo que se refiere a las consultas nunca empiezan a la hora determinada, los usuarios tienen que esperar un promedio de 104 minutos para poder recibir la atención y aquellos usuarios que no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron, en promedio esperan 18 días para obtenerla, sumado a esto en cuanto reciben la atención, se presentan diferentes situaciones como, la pérdida de historias clínicas, el profesional de la salud no suele estar a tiempo, deficiente comunicación médico - paciente y diferentes situaciones que disminuyen el tiempo de atención y con él la calidad de la misma. (4)

El centro de salud del distrito de Illimo atiende desde hace ya más de 20 años al usuario externo, cuyo número de atención aproximada es de 75 pacientes diarios. La atención de consulta externa es compleja, debido a

que cuenta con el mínimo personal, programándose por turno: un médico general o especialista. (5)

El distrito de Illimo asciende a los 7282 habitantes, lo que corresponde a 1 médico, 2 obstetras, 1 enfermera y 2 técnicos como cada 1000 habitantes, así mismo el paciente antes de recibir la atención debida tiene que realizar 14 actividades diferentes, utilizando en promedio 2 h 36 minutos desde la entrada hasta la salida del establecimiento de salud. (5)

La problemática en el centro de salud en cuanto a la atención del profesional de medicina, el cual atiende solo un médico para consultas y emergencias, en el caso que haya emergencias el medico deja de atender las consultas; algunos pacientes ya no desean atenderse puesto que lo recetado por el médico no ayudo a mejorar su salud. En el servicio de obstetricia y enfermería el paciente se siente incómoda por la demora en la atención y el trato recibido por parte del profesional de la salud. (1)

De lo antes mencionado se plantea en la presente investigación conocer el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo, periodo junio - agosto del 2016, permitiendo así al centro de salud idealizar y simular sus procesos para lograr la optimización que conllevaría a mejorar la atención, obteniendo así mayor satisfacción de los pacientes.

1.2. Antecedentes Internacional

Gea M. y col (2001), en su investigación “Opinión de los usuarios sobre la atención recibida en el servicio de urgencias del Centro Médico - Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves”, aplicaron la metodología SERCAL, adaptación del modelo SERVQUAL. Encontraron los siguientes resultados:

La proporción de usuarios satisfechos fue del 90%. Con relación a la fidelidad, el 96% de los entrevistados recomendarían el servicio de urgencias del centro médico a un familiar o amigo en caso de necesidad. Por el contrario, el 6% de los usuarios entrevistados valoraron de peor servicio con relación a otros servicios de urgencias. La accesibilidad del servicio fue el factor peor valorado, los elementos que influyen negativamente fueron: desorganización y descoordinación del personal y mal funcionamiento del sistema de priorización de enfermos. La garantía y el trato personalizado que ofrece el personal sanitario fueron valorados positivamente; y negativamente el que ofrece el personal no sanitario. (6)

De Man S. y Col (2002), en su investigación “Patient’s and personnel’s perceptions of service quality and patient satisfaction in nuclear medicine”, aplicaron la encuesta SERVQUAL y se encontró que la variable que más influyó en la satisfacción general del paciente fue la Impresión de la organización del servicio (85%), siendo la cortesía y la limpieza; las principales áreas de mejora, el cambio de cita y la lista de espera. No hubo diferencias significativas en la satisfacción en función de las variables sociodemográficas excepto para la edad. (7)

Nacional

Huiza G. (2006), en su investigación “Satisfacción del usuario externo sobre la atención recibida en el Hospital de la Base Naval Callao, octubre - diciembre 2003”, cuyo instrumento de medición aplicado en el estudio, abordó las tres dimensiones de la calidad de la atención de salud (humana, técnica y del entorno). Se concluyó que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15%, medianamente satisfechos (16,92%) e insatisfechos (6,92%). Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos en satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15%) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante 47,31%. (8)

García D. (2013), en su investigación “Percepción y expectativa de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos, periodo febrero - mayo 2013”, aplicó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud. Encontró los siguientes resultados:

El 55% de los usuarios están insatisfecho con la atención brindada y un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. La dimensión de mayor importancia en los usuarios es la empatía y seguridad, ya que el 52% indicó estar satisfecho con estos dos aspectos. A diferencia de las dimensiones que muestran mayor de insatisfacción: fiabilidad (58.5%), capacidad de respuesta (60.5%) y aspectos tangibles (59.6%). (9)

Huerta E. (2015), en su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima, enero del 2015”, aplicó la encuesta SERVPERF, el cual se basa en la valoración de las percepciones del usuario. Encontró los siguientes resultados:

El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida en el tópico de medicina. Las dimensiones de fiabilidad (94.3%), seguridad (89.6%), empatía (89.6%) y aspectos tangibles (84.5%) de la encuesta resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos; pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos y muy insatisfechos (23.4%).

Los atributos con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico - paciente, el tiempo que el médico brindó para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento. (10)

Local

Mego F. (2013), en su investigación “Nivel de satisfacción de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD, septiembre - octubre 2011”, aplicó la metodología SERVQUAL. Encontró los siguientes resultados:

El 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones de confiabilidad (62.1%), respuesta rápida (52.7%) y seguridad (52.3%), pero en más de un 40% muestran su insatisfacción en la dimensión de empatía (46.5%).

Los principales elementos que definen la insatisfacción por parte del usuario son los largos tiempos de espera, explicación del diagnóstico, complejidad de y el mal trato por parte del personal que presta el servicio. (11)

Monchón P. y Col (2013), en su investigación “Nivel de satisfacción desde la percepción del usuario en el Servicio de Emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo, 2013”, el instrumento utilizado para la recolección de datos, fue la encuesta SERVQUAL modificada. Encontraron los siguientes resultados:

El 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue elementos tangibles con una brecha de -1,08. (12)

1.3. Marco teórico

1.3.1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Para entender el concepto de percepción es necesario conocer las siguientes definiciones:

- **Sensación:** Respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo.
 - **Percepción:** Interpretación de sensaciones, dándoles significado y organización.
 - **Organización:** Análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo sensorial, sino también de nuestro cerebro.
- (13)

La percepción es un proceso mental que permite organizar de una forma significativa conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos en función a experiencias pasadas, contexto social, conocimiento de la realidad de acuerdo a nuestras necesidades, aspiraciones y deseos para poder tener conciencia de lo que le rodea. (13)

1.3.2. COMPONENTES DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Cuando un usuario acude a un centro de salud, las necesidades de este varían, de acuerdo a las características propias del mismo, circunstancias relacionadas con experiencias anteriores; lo mismo sucede con la interpretación que haga de los acontecimientos durante el tiempo que se encuentre en dicho establecimiento. (13)

La formación de respuestas o juicios en el usuario tiene tres componentes:

- **Formación de impresiones:** Originada a partir de la recepción sensorial que experimenta el usuario frente a la atención médica. Esta supone un mecanismo de procesamiento y comparación con datos almacenados o experiencias pasadas.
- **Proceso de atribución:** Una vez identificadas las características de la atención, el usuario generará expectativas respecto a las posibles actitudes del personal médico u otras características de la misma.
- **Atracción:** Finalmente se establece la percepción del usuario sobre la atención recibida, la cual puede ser favorable, desfavorable o indiferencia; que se traduce en conductas de búsqueda, de confianza, acercamiento o por el contrario conductas de huida, desconfianza, alejamiento, rechazo. (13)

1.3.3. SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada del comportamiento del producto o servicio en sí; está subordinada a la percepción del usuario frente al servicio sanitario. (13)

Para el usuario, la satisfacción depende principalmente de la interacción con el personal de salud, atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. (14)

La satisfacción del usuario puede influir en:

- El hecho de que acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese al prestador de servicios y
- El hecho de que el usuario recomiende los servicios a los demás. (14)

El resultado de una mala atención se traduce en insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar el desapego al tratamiento y al médico, el paciente evita acudir a la unidad o se atiende en otra, lo que podría agravar la salud, afectar la productividad laboral o de impactar negativamente en la economía del usuario. (15)

1.3.4. DISEÑO ORIENTADO AL BIENESTAR DEL USUARIO:

Factores que influyen positivamente en el bienestar del cliente:

- **El ambiente:** Forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones es la primera comunicación del hospital al usuario.
- **La sensación de importancia:** La atención sanitaria mejora cuando la actuación del personal de contacto está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante para el hospital.
- **La información:** Tanto sanitaria como administrativa, es un elemento determinante de la calidad de la prestación del servicio.
- **La seguridad:** Los usuarios confían su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital, razón por la cual la seguridad ofrecida por el centro de salud y los equipos es un factor relevante en la asistencia sanitaria. Por otra parte, en aquellas actividades, como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para el paciente, la seguridad es el principal atributo de calidad. (16)

La satisfacción del usuario en la asistencia sanitaria se ha correlacionado con diversos parámetros:

- **Las características de los usuarios:** La edad, el sexo, grado de instrucción, el ingreso económico, las expectativas y actitudes.
- **Los elementos de la estructura sanitaria:** La organización, accesibilidad, duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores importantes en la satisfacción de los pacientes. Es importante mencionar que la imagen que el hospital va creando sobre sus servicios está íntimamente relacionada con el grado de satisfacción que obtienen los pacientes y, por ende, con su futura utilización y/o recomendación.
- **Los aspectos técnicos y relacionales del proceso asistencial:** La relación médico - paciente es decisiva para lograr un alto nivel de satisfacción en el paciente y un adecuado cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. Aquellas relaciones en las que se permite al paciente expresarse con libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores, provocan un nivel alto de satisfacción y el cumplimiento de las indicaciones médicas.
- **Los resultados del proceso asistencial:** Cambio del grado de salud del paciente, y al mismo también el grado de satisfacción ante la atención recibida. (17)

1.3.5. MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES ENTRE LOS USUARIOS:

- **Disconformidad con la asistencia o tratamiento recibido:** Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento, resultados adversos o inesperados, competencia profesional juzgada insuficiente, demoras en admisión o retrasos injustificados de las pruebas diagnósticas.
 - **Relación médico-paciente o trato personal:** Falta de cortesía o trato rudo. Así como cuando considera que se le han dado escasas o nulas explicaciones sobre su padecimiento, no respetar la confidencialidad o intimidad del paciente.
 - **Accesibilidad y disponibilidad:** Las dificultades de accesibilidad al médico, demoras o dificultades para obtener cita, cambios injustificados de cita y no atender las llamadas del paciente.
 - **Entorno:** Quejas referentes a la confortabilidad del centro, conservación de instalaciones, higiene, etc.
 - **Recursos humanos:** Quejas por falta de personal sanitario o no sanitario.
 - **Organización:** Reclamaciones relacionadas con la libre elección de médico, cambios de médico, incumplimiento de la jornada laboral, disconformidad con los horarios de consulta.
- (18)

1.3.6. MODELO SERVQUAL:

Metodología que surge de un proceso de investigación llevado a cabo por A. Parasuraman y Leonard L. Berry y Valerie A. Zeithaml auspiciada por el Marketing Science Institute en Cambridge, Massachusetts EEUU en el año 1985. En el desarrollo de la fase II de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada SERVQUAL, cuyas siglas en inglés se traducen como “Modelo de la Calidad del Servicio”. (19)

Para el año 1992 se adaptó la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios. (20)

En el presente trabajo de investigación utiliza la encuesta SERVQUAL modificada que mide la percepción del usuario después de haber recibido el servicio, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción percibida por el usuario atendido en el centro de salud de Illimo.

1.3.7.DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

El modelo de A. Parasuraman y Leonard L. Berry y Valerie A. Zeithaml determinó cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

1. **Fiabilidad (F):** Desempeño confiable y preciso del personal. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.
2. **Capacidad de respuesta o comunicación (CR):** Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable. (20)
3. **Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (21)
4. **Empatía o calidez (E):** Atención individualizada. Acceso fácil, buena comunicación y comprensión al usuario.
5. **Elementos o aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (20)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo, periodo junio - agosto 2016?

1.5. Objetivos

Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo.

Objetivos específicos

- Caracterizar a los usuarios externos del centro de salud de Illimo, de acuerdo al género, edad, grado de instrucción, tipo de seguro y consultorio.
- Identificar los niveles de satisfacción percibidos por los usuarios externos en el centro de salud de Illimo de acuerdo a cada una de las dimensiones de la percepción: Fiabilidad, capacidad de respuesta o comunicación, seguridad, empatía o calidez y elementos o aspectos tangibles.
- Determinar los niveles de satisfacción general percibidos por los usuarios externos, en el centro de salud de Illimo.

1.6. Justificación e importancia

La presente investigación surgió como iniciativa de cubrir un vacío importante en cuanto al conocimiento sobre el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud del distrito de Illimo, ya que no se conocía la situación actual sobre esta problemática. Este vacío de información constituía, un serio obstáculo para la planeación eficaz de programas desarrollados para la mejora de la atención.

Con el conocimiento del grado de satisfacción percibida por el usuario externo, se pretende identificar las principales causas de insatisfacción y lograr mejorar el servicio, a través de la implementación de acciones de mejora continua y al mismo tiempo poner en conocimiento a las autoridades competentes estos indicadores y así puedan guiar la asignación efectiva de recursos a programas destinados a satisfacer las expectativas de los de los usuarios, de tal manera que la atención prestada

sea más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

1.7. Hipótesis

El mayor porcentaje de pacientes, perciben un nivel de insatisfacción por la atención recibida en el centro de salud de Illimo.

1.8. Definición de términos y operacionalización de variables

1.8.1. Definición conceptual

SERVICIO:

Interacción entre un cliente y una organización, la cual se encarga de suministrarle bienes tangibles o prestaciones intangibles con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente. (22)

CENTRO DE SALUD:

Establecimiento del Primer Nivel de Atención de Salud y Complejidad, orientado a brindar una atención integral de salud en sus componentes: promoción, prevención y recuperación. Brinda consulta médica ambulatoria. Además, cuenta con internamiento, prioritariamente en las zonas rurales y urbano-marginales. (23)

USUARIO EXTERNO:

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (24)

CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA:

Calidad es una propiedad de la atención médica que pueda ser obtenida en diversos grados, esa propiedad se puede definir como la obtención de los mayores beneficios posibles de la atención medica con los menores riesgos para el paciente. (25)

CONTROL DE CALIDAD:

Abarca las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas en la verificación del cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad.

(18)

SISTEMA DE CALIDAD:

Es el conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se disponen para llevar a cabo la gestión de la calidad. (18)

EXPECTATIVAS DEL USUARIO:

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

(24)

Factores que influyen en las expectativas:

- Referencias de terceros.
 - Imagen y reputación.
 - Contactos previos.
 - Avances tecnológicos.
 - Aspectos relacionados con el desempeño del personal:
 - Facilidad de trato. Amabilidad.
 - Saber escuchar al usuario. Confiabilidad.
 - Capacidad de empatía para adaptar el lenguaje con el usuario.
 - Disponibilidad del personal frente al servicio.
 - Capacidades técnicas para el desempeño del trabajo que transmitan al usuario confianza, seriedad y seguridad.
- Profesionalidad. (26)

- Promesas que hace el mismo centro de salud acerca de los beneficios que brinda el servicio. (22)

Y, evidentemente, las necesidades reales del usuario, tanto profesionales como personales. (26)

PERCEPCION DEL USUARIO:

Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (24)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria. (15)

LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es más que un indicador de la forma en que el sistema responde a las necesidades en materia de salud, que se refleja en resultados sanitarios; sino que comprende el desempeño del sistema en relación con aspectos como la atención oportuna, dignidad, comunicación, autonomía, confidencialidad de la información entre otros atributos de calidad en la atención, que establece el Sistema de Gestión de la Calidad en salud. (27)

TIEMPO DE ESPERA:

Tiempo que el usuario percibe esperó en la sala antes de ser atendido por el médico. (15)

1.8.2. Definición operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable de estudio Nivel de Satisfacción percibida por el usuario externo	Fiabilidad	- Totalmente satisfecho	- 21 - 25	ORDINAL	ENCUESTA
		- Satisfecho	- 17 - 20		
		- Mediamente Satisfecho	- 13 - 16		
		- Insatisfecho	- 09 - 12		
		- Totalmente Insatisfecho	- 05 - 08		
	Capacidad de respuesta	- Totalmente satisfecho	- 17 - 20		
		- Satisfecho	- 13 - 16		
		- Mediamente Satisfecho	- 10 - 12		
		- Insatisfecho	- 07 - 09		
		- Totalmente Insatisfecho	- 04 - 06		
	Seguridad	- Totalmente satisfecho	- 17 - 20		
		- Satisfecho	- 13 - 16		
		- Mediamente Satisfecho	- 10 - 12		
		- Insatisfecho	- 07 - 09		
		- Totalmente Insatisfecho	- 04 - 06		
	Empatía o calidez	- Totalmente satisfecho	- 21 - 25		
		- Satisfecho	- 17 - 20		
		- Mediamente Satisfecho	- 13 - 16		
		- Insatisfecho	- 09 - 12		
		- Totalmente Insatisfecho	- 05 - 08		
Elementos o aspectos tangibles	- Totalmente satisfecho	- 17 - 20			
	- Satisfecho	- 13 - 16			
	- Mediamente Satisfecho	- 10 - 12			
	- Insatisfecho	- 07 - 09			
	- Totalmente Insatisfecho	- 04 - 06			

Otras variables	Género	Genética	<ul style="list-style-type: none"> - Hombre - Mujer 	NOMINAL	ENCUESTA
	Edad	Cronológica	<ul style="list-style-type: none"> - 18-28 - 29-38 - 39-48 - 49-58 - 58 a más 	RAZÓN	
	Grado de Instrucción	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Sin estudios - Primaria - Secundaria - Sup. Técnica - Sup. Universitaria 	ORDINAL	
	Tipo de seguro		<ul style="list-style-type: none"> - SIS - ES SALUD - Ninguno 	NOMINAL	
	Consultorio		<ul style="list-style-type: none"> - Medicina General - Obstetricia - Enfermería 	NOMINAL	

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

Descriptivo - Transversal - Observacional.

2.2. Diseño de contrastación de hipótesis

Diseño no experimental.

2.3. Población de estudio

La población estuvo constituida por el total de usuarios atendidos en el consultorio externo del centro de salud del distrito de Illimo, periodo junio - agosto 2016.

Los criterios de inclusión:

- Usuarios externos nuevos o continuadores a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden al centro de salud del distrito de Illimo.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio, luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos del estudio.

Los criterios de exclusión:

- Ser usuarios de consultorios externos del centro de salud del distrito de Illimo, que presentan alguna discapacidad por la que no puedan brindar su opinión.
- Usuarios que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del centro de salud.
- Usuarios que no den su consentimiento a participar en el estudio.

2.4. Muestra

Determinación del Tamaño de muestra

Tamaño de muestra para población finita:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

N = 3852: Población estimada durante el periodo de estudio.

p = 0.6: Proporción de usuarios insatisfechos, atendidos en los servicios de consulta externa del Centro de Salud de Illimo y determinado mediante una encuesta piloto aplicada a 40 usuarios.

q = 0.4: Proporción complemento de p.

e = 0.05: Tolerancia máxima de error.

z = 1.96: Tomado al 95% de confiabilidad.

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(3852)}{(0.05)^2(3852 - 1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = 337$$

Para el estudio se encuestó a 337 usuarios atendidos en los servicios de consulta externa, distribuidos proporcionalmente por cada consultorio de la siguiente manera:

CONSULTORIO	POBLACIÓN	MUESTRA
Medicina General	1712	150
Obstetricia	1027	90
Enfermería	1113	97
TOTAL	3852	337

2.5. Técnica de muestreo

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica del muestreo no aleatorio por conveniencia.

2.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los establecimientos de salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas que miden el nivel de satisfacción percibida por el usuario, en escala de Likert del 1 al 5, considerando el valor 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación; distribuidos en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía o calidez:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

SERVQUAL es un instrumento validado internacionalmente.

En la presente investigación se utilizó la encuesta SERVQUAL que mide el nivel de satisfacción percibida por el usuario externo.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 40 usuarios y se usó la técnica de Cronbach para test con respuestas

políticas, arrojando un valor de 0.829, lo que permite concluir que el instrumento es confiable en su dimensión de consistencia interna.

2.7. Procedimiento de estudio

Análisis estadístico de los datos

El procesamiento de los datos será consolidado en tablas unidimensionales y el análisis de los datos se realizó a través de cifras porcentuales.

El procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS, versión 22.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIONES

3.1. Resultados:

CUADRO N° 1
CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO
POR GÉNERO

GÉNERO	N°	%
TOTAL	337	100.00
HOMBRE	136	40.4
MUJER	201	59.6

Del total de usuarios externos entrevistados en el centro de salud de Illimo, se puede observar que el 59.6% son mujeres y el 40.4% son hombres.

CUADRO N° 2
CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIOS
EXTERNO POR EDAD

EDAD	N°	%
TOTAL	337	100.00
18 - 28	64	19.0
29 - 38	103	30.6
39 - 48	120	35.6
49 - 58	35	10.4
59 a más	15	4.5

Como se aprecia en el presente cuadro, la mayor parte de usuarios externos encuestados en el centro de salud, se encuentran en el grupo de edad comprendida de 39 a 48 años (35.06%), 29 a 38 años (30.6%) y de 18 a 28 años (19.0%).

CUADRO N° 3
CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO
POR GRADO DE UINSTRUCCION

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
SIN ESTUDIOS	21	6.2
PRIMARIA	148	43.9
SECUNDARIA	107	31.8
SUP. TÉCNICO	28	8.3
SUP. UNIVERSITARIO	33	9.8

La mayoría de los usuarios encuestados en el centro de salud han alcanzado solo el grado de instrucción primario (43.9%), mientras que el 31.8% alcanzaron el grado de instrucción secundario y sin estudios (8.3%).

CUADRO N° 4
CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO
POR TIPO DE SEGURO

TIPO DE SEGURO	N°	%
TOTAL	337	100.00
SIS	271	80.4
SOAT	35	10.4
NINGUNO	31	9.2

En el cuadro anterior se aprecia que la mayoría de usuarios que han sido encuestados son pacientes asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS) (80.4%). Asimismo, el 10.4% cuenta con SOAT y el 9.2% de usuarios no cuenta con ningún tipo de seguro.

CUADRO N° 5

CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR CONSULTORIO ATENDIDO

CONSULTORIO	N°	%
TOTAL	337	100.00
MEDICINA GENERAL	150	44.5
OBSTETRICIA	90	26.7
ENFERMERÍA	97	28.8

La mayor parte de usuarios externos entrevistados en el centro de salud de Illimo, fueron atendidos en el consultorio de medicina general (44.5%). Asimismo, el 28.8% fueron atendidos en el consultorio de enfermería y obstetricia (26.7%).

CUADRO N° 6

CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO
POR NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO
DE ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	75	22.26
Satisfecho	125	37.09
Mediamente satisfecho	101	29.97
Insatisfecho	31	9.20
Totalmente insatisfecho	5	1.48

Según la dimensión de fiabilidad, se puede observar que, la mayoría de usuarios atendidos en el centro de salud están satisfechos respecto al servicio prometido en el establecimiento (37.09%), mediamente satisfechos (29.97%) y el 22.26% están totalmente satisfechos.

CUADRO N° 7

**CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN DIMENSIÓN
DE CAPACIDAD DE RESPUESTA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	114	33.83
Satisfecho	110	32.64
Mediamente satisfecho	91	27.00
Insatisfecho	17	5.04
Totalmente insatisfecho	5	1.48

Según la dimensión de capacidad de respuesta, la mayor parte de usuarios están totalmente satisfechos en relación a la capacidad de respuesta del personal médico y administrativo por brindar el servicio (33.83%), satisfechos (32.64%) y el 27.0% se sienten mediamente satisfechos.

CUADRO N° 8

CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	120	35.61
Satisfecho	122	36.20
Mediamente satisfecho	68	20.18
Insatisfecho	27	8.01

Observamos que, según la dimensión de seguridad, la mayoría de usuarios están satisfechos de la atención recibida por el personal médico (36.20%), 35.61% están totalmente satisfechos y el 20.18% están mediamente satisfechos.

CUADRO N° 9

**CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN DIMENSIÓN
DE EMPATÍA O CALIDEZ**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	127	37.69
Satisfecho	82	24.33
Mediamente satisfecho	99	29.38
Insatisfecho	28	8.31
Totalmente insatisfechos	1	0.29

En el cuadro anterior observamos, según la dimensión de empatía o calidez, la mayoría de usuarios están totalmente satisfechos de la actitud de amabilidad y respeto recibido por parte del personal médico y administrativo (37.69%), 29.38% están mediamente satisfechos y el 24.33% están satisfechos.

CUADRO N° 10

CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO DE

ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN DIMENSIÓN

DEELEMENTOS O ASPECTOS

TANGIBLES

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	100	29.67
Satisfecho	143	42.43
Mediamente satisfecho	83	24.63
Insatisfecho	8	2.37
Totalmente insatisfechos	3	0.89

Según la dimensión de elemento o aspecto tangible, la mayoría de usuarios están satisfechos respecto a las condiciones y apariencia de las instalaciones del establecimiento de salud (42.43%), totalmente satisfechos (29.67%) y el 24.63% están mediamente satisfechos.

CUADRO N° 11
CENTRO DE SALUD DE ILLIMO Y USUARIO EXTERNO POR
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL
SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	337	100.00
Totalmente satisfecho	86	25.52
Satisfecho	108	32.05
Medianamente satisfecho	121	35.91
Insatisfecho	19	5.64
Totalmente insatisfechos	3	0.89

El cuadro anterior se observa que la mayoría de usuarios están medianamente satisfechos por el servicio recibido en el centro de salud de Illimo (35.91%), satisfechos (32.05%) y el 25.52% están totalmente satisfechos.

3.2. Discusiones:

En el Perú se viene realizando diversos trabajos orientados a la evaluación del nivel de satisfacción en los centros de salud, desde la percepción del usuario externo.

La satisfacción del usuario se ve influenciado por diversos factores como son el proceso de atención, el tiempo de espera, el medio ambiente que hace propicia la atención, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros. (28)

El Ministerio de Salud (MINSA), junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar el servicio asistencial, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (SMA). (29)

El presente estudio busco conocer el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo, periodo junio - agosto, 2016. Cabe señalar que la institución ya realizaba encuestas para medir el nivel de satisfacción, no obstante, resulta de gran interés obtener información actualizada respecto a esta problemática. En la investigación se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada para uso en los establecimientos de salud y SMA, encuesta que mide solo las percepciones del usuario, la que incluye 22 preguntas, evaluadas en escala de Likert del 1 al 5; distribuidos en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía o calidez y aspectos tangibles.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de usuarios están mediamente satisfechos por el servicio recibido en el establecimiento de salud (35.91%), satisfechos (32.05%) y el 25.52% están totalmente satisfechos.

Aunque es posible que no exista un sistema de salud ideal, lo que da lugar a deficiencias en la atención, es importante tener en cuenta las opiniones de los usuarios en cuanto a la atención, para encontrar alternativas de corrección y prevención en cuanto a la atención sanitaria. A diferencia de la investigación realizada por García D. (2013) en el centro de salud Delicias de Villa - Chorrillos, donde se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada y encontró que el 55.0% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la atención recibida y solo un 45% indicaron estar satisfechos. (9)

La dimensión aspectos tangibles y empatía, tienen un porcentaje mayor de usuarios satisfechos (42.43% y 37.69%, respectivamente). Es decir que los usuarios se encuentran satisfechos con las condiciones y apariencia de las instalaciones del establecimiento de salud y la actitud de amabilidad del personal médico y administrativo. Así mismo Huerta E. (2015), en su investigación aplicada en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, muestra que las dimensiones de fiabilidad (94.3%) y seguridad (89.6%) de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (10). La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en. El tipo de encuesta aplicado en este estudio permite solo analizar las valoraciones de las percepciones, con una evaluación similar al SERVQUAL. (10)

Los usuarios externos encuestados solo un 9.2% se encuentran insatisfechos con la dimensión fiabilidad. Es decir que no están de acuerdo con el servicio prometido el centro de salud de Illimo. Por el contrario, Monchón P. (2013), en su estudio realizado en el servicio de emergencia del Hospital III - ESSALUD de Chiclayo, donde aplicó la encuesta SERVQUAL para evaluar el nivel de calidad a través de la diferencia entre las expectativas y percepciones (expectativas - percepciones) del usuario externo respecto al servicio recibido. A diferencia de nuestro estudio que solo utilizamos el cuestionario de percepciones para determinar el nivel de satisfacción. Donde

determinó que la dimension fiabilidad, muestra que el 69.60% de los usuarios están insatisfechos con la información que brinda el personal médico (12). Con una brecha (percepciones - expectativas) de - 0.92, lo que indicaría un bajo nivel de calidad. En términos que las expectativas no fueron superadas por las percepciones, lo que se traduce en una clara insatisfacción. (12)

Las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, tienen un porcentaje de 27.0% y 20.18% respectivamente, de usuarios que se encuentran mediamente satisfechos con la confianza y pronta respuesta que brinda personal médico y administrativo al proveer el servicio en el centro de salud de Illimo. Mego F. (2013), en su investigación realizada en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, donde utilizo la metodología SERVQUAL, con una escala de 4 puntos (satisfacción amplia, satisfacción moderada, insatisfacción leve e insatisfacción severa), donde encontró que más del 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida y seguridad, pero en más de un 40% muestran su insatisfacción en la dimensión de empatía. (11)

Respecto a las variables sociodemográficas, se observa que el 59.6% de los usuarios externos encuestados son mujeres, siendo mayor al reportado por Huiza G. (2006), estudio realizado en el Hospital de la Base Naval del Callao, reporta que el 15.77% de los usuarios encuestados son mujeres (8).

En cuanto a la edad de los usuarios encuestados en el centro de salud de Illimo, muestran que la mayoría se encuentran en el grupo de edad comprendida entre los 39 a 48 años (35.06%), mismo caso sucede en el estudio de Gea M y col (2001), donde los usuarios encuestados se encuentran en el grupo de edad de 25 a 44 años (36.0%) (6).

La mayoría de usuarios que han sido encuestados en el centro de salud de Illimo, son pacientes asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS) (80.4%). Mismo caso sucede en García D. (2013), donde el 66.0% de los

encuestados son pacientes asegurados en el SIS (9). Diferencia debido al aumento de afiliaciones e la población peruana al Sistema Integral de Salud, la cual está siendo promovida constantemente por el MINSA. En cuanto al grado de instrucción alcanzado, muestran que la mayor parte de usuarios encuestados en el centro de salud han alcanzado solo el grado de instrucción primario (43.9%). García D. (2013), muestra que la mayoría de usuarios encuestados han alcanzado el grado de instrucción secundario. (9)

Los usuarios externos entrevistados en el presente estudio, fueron atendidos en el consultorio de medicina general (44.5 %). Así mismo Huiza G. (2006), también reveló que los usuarios encuestados en su mayoría fueron encuestados en el consultorio de medicina (68.85%). (8)

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1. Conclusiones:

1. En cuanto a las características generales de los usuarios externos atendidos en el centro de salud se puede concluir que la mayoría de pacientes encuestados son mujeres (59.6%), se encuentran en el grupo de edad comprendida entre los 39 a 48 años (35.06%), el 43.9% solo alcanzaron el grado de instrucción primario. Así mismo la gran parte de usuarios externos están asegurados en el (SIS) (80.4%) y un 44.5% fueron atendidos en el consultorio de medicina general y el 28.8% en enfermería.
2. El nivel de satisfacción percibidos por los usuarios externos de acuerdo a las dimensiones de la percepción:
 - Fiabilidad: El 37.09% de usuarios externos están satisfechos.
 - Capacidad de respuesta: El 33.83% de los usuarios externos están totalmente satisfechos.
 - Seguridad: El 36.20 % de los usuarios externos están satisfechos.
 - Empatía o calidez: El 37.69% de usuarios externos están totalmente satisfechos.
 - Aspecto intangible: El 42.43% de los usuarios externos están satisfechos.
3. Queda evidenciado que la mayoría de usuarios externos se encuentran mediamente satisfechos por el servicio recibido en el centro de salud de Illimo (35.91%), es decir que existe satisfacción por parte del usuario, por lo tanto, las expectativas del paciente han sido superadas. Lo que nos permite rechazar nuestra hipótesis.
Aunque es posible que no exista un sistema de salud ideal, dando lugar a deficiencias en la atención, es importante tener en cuenta las opiniones de los usuarios, para encontrar alternativas para la corrección y prevención en cuanto a la atención sanitaria.

4.2. Sugerencias:

1. El centro de salud de Illimo, deberá establecer estrategias que permitan consolidar la atención a través de un trato digno, humano y propiciar un clima de confianza entre el paciente y el personal de salud.
2. Diseñar estrategias orientadas a capacitar al personal, sobre el trato y/o satisfacción del usuario y tomar en cuenta sus opiniones, para que pueda contribuir a garantizar la calidad total en la atención sanitaria.
3. Las entidades académico-formadoras deben concientizar a los estudiantes en la importancia del nivel de satisfacción como herramienta para medir como percibe el paciente los cuidados brindados.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5.1. Referencias Bibliográficas

1. Rioja O. M. (2007). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del Centro de Salud de Illimo - San Juan Bautista, octubre a diciembre del 2006 . Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, UNPRG, Lambayeque, 8 -11.*
2. Seclén P.J., & Darras, C. (2000). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú ,2000. UNMSM, Lima, 127-141.*
3. Reynaga C.R. (2011). *Calidad de atención en salud en el Perú: Un punto de vista en temas de Gestión Pública y Actualidad, 13-15.*
4. Alva P. M. (25 de Enero de 2016). *Gestión - El diario de economía y negocios del Perú, Lima.*
5. Gerencia Regional de Salud & Red Salud Lambayeque (2015) *Fortalecimiento del servicio de Admisión y triaje como elemento de capacidad de respuesta del Centro de Salud de Illimo en el periodo Setiembre 2014- Mayo 2015. Lambayeque, Junio 2015, 16-18.*
6. Gea V. M.T., Hernán G.M., Jiménez J. M., & Cabrera, A. (2001). *Opinión de los Usuario sobre la atención recibida en el servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves. Revista de Calidad Asistencial, 37-44.*
7. De Man, S., Gemmel, P., Vlerick, P., & Dierckx, R. (2002). *Patient's and personnel's perceptions of service quality and patient satisfaction in nuclear medicine . Division of the Ghent University Hospital,Cambrig, 1-3.*

8. Huiza G. A. (2006). *Satisfacción del usuario sobre la atención recibida en el Hospital de la Base Naval del Callao. Octubre-Diciembre 2003. Tesis para optar el grado de Magíster en Enfermería, UNMSM, Lima, 9-11.*
9. Garcia M. D.L. (2013). *Percepción y expectativa de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos , periodo Febrero - Marzo 2013. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano, URP, Lima, 4*
10. Huerta M. E.A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. UNMSM, Lima, 33-39.*
11. Mego R. F.N. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD, Septiembre - Octubre 2011. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, USMP, Chiclayo, 82-84.*
12. Monchón P. A., & Montoya G. Y. (2013). *Nivel de satisfacción desde la percepción del usuario en el Servicio de Emergencia, Hospital III-ESSALUD Chiclayo, 2013 . Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería, USTM, Chiclayo. pg.6 .*
13. Andía R. C., Pineda A. M., Sottec R. V., Santos Z. J. R., et al (2002). *Satisfacción del Usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar, Abril 2002. UNSAAC, Cusco, pg.3.*
14. Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud” , Lima, 3.*
15. Sánchez B. L.A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nueva León. Tesis*

para optar el grado de Maestría en ciencias de la Salud Pública, UANL. Monterrey, México,62-67.

16. Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria . Madrid, España: Díaz de Santos S.A, 37- 89.*
17. Clearly PD ; McNeil BJ. (1988). *Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry 1988 ; vol.25: 25-33.*
18. Rodriguez P. A. I., & Do Muíño J. M. (2010). *“Análisis de las reclamaciones de los usuarios de un área de Atención Primaria. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales”.* España, 92-96.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing 1985. Vol. 49 : 41-50.*
20. Hospital Universitario del Valle. (2010). *Calidad de la Atención en Salud. Percepcion de los usuarios,Diciembre 2010. Colombia. pg.35-37.*
21. Babakus E. , Mangold WG. (1992). *Adapting the SERVQUAL scale to Hospital Services: an empirical investigation . Health Services Research Journal, vol.26: 767-786.*
22. Moreno H. J. A. (2012).*Medición de la satisfaciion del cliente en el restaurante la Cabaña de don Parce . Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.*
23. Ministerio de Salud. (1994). *Normas Técnicas para la elaboracion de proyectos arquitectonicos. Dirección Ejecutiva de Normas Técnicas para Infraestructura en Salud. Lima,5.*

24. Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Extern en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*, 14-16.
25. Sánchez I.A. L. (2005). *Satisfacción de los servicio de salud y su relación con la calidad en los Hospitales públicos de Ixmiquilpan HGO. Tesis para optar el grado de Médico Cirujano, Instituto de Ciencias de la Salud -Área Académica de Medicina, México DF,89.*
26. Pérez F. J.A. (1994), “*Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*”. Madrid: ESIC Editorial,92-94.
27. Ministerio de Salud. (2007). *Plan Nacional de Gestión de la calidad en salud , Julio 2007,5.*
28. Córdova B.V.H (2007). *Satisfacción del usuario externo en el area de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. UNMSM, 41-43.*
29. Documento tecnico. *Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009. MINSA, 13-14*

CAPITULO VI

ANEXOS

ANEXO 1

PUNTUACION PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACI3N PERCIBIDO POR EL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE ILLIMO, SEG3N ESCALA DE LIKERT

1	2	3	4	5
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

ESCALAS PARA LA VALORACI3N DE LAS DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACI3N PERCIBIDO POR EL USUARIO EXTERNO

DIMENSIONES	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Mediamente satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
Fiabilidad	21 - 25	17 – 20	13 - 16	9 – 12	5 – 8
Capacidad de respuesta	17 – 20	13 – 16	10 - 12	7 – 9	4 – 6
Seguridad	17 – 20	13 – 16	10 - 12	7 – 9	4 – 6
Empatía	21 – 25	17 – 20	13 - 16	9 – 12	5 – 8
Aspectos tangibles	17 – 20	13 – 16	10 - 12	7 – 9	4 – 6
PUNTAJE GENERAL	94 -110	76 – 93	58 - 75	40 – 57	22 – 39

FUENTE: Nivel de satisfacci3n percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo,
periodo junio - agosto,2016

ANEXO 2

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 40 usuarios y se usó la técnica de Cronbach para un test con respuestas politómicas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	22

El coeficiente de confiabilidad calculado para la encuesta que mide el nivel de satisfacción es de 0.829, lo que nos permitirá concluir que el instrumento es confiable.

ANEXO 3

ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



		N° Encuesta :	
ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD DE ILLIMO			
Nombre del encuestador:		_____	
Fecha: ___/___/___		Hora de Inicio : _____ Hora de Fin: _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención recibida en el servicio de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Género:		Masculino	()
		Femenino	()
2. Edad del encuestado en años:		_____	
3. Grado de instrucción:		Sin Estudios	()
		Primaria	()
		Secundaria	()
		Superior Técnico	()
		Superior Universitario	()
4. Tipo de seguro por el cual se atiende:		SIS	()
		Es salud	()
		Ninguno	()
5. Consultorio donde fue atendido :		_____	

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR EL USUARIOS EXTERNO										
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 5. Donde 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = mediamente satisfecho, 4 = satisfecho y 5 = totalmente satisfecho										
Nº	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
FIABILIDAD										
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	Cuando 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?								
CAPACIDAD DE RESPUESTA										
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	Cuando usted presentó algún problema o dificultad ¿Se resolvió inmediatamente?								
SEGURIDAD										
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 inspiraron confianza?								
EMPATÍA O CALIDEZ										
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron 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?								
ELEMENTOS O ASPECTOS TANGIBLES										
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?								

FUENTE: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA,2012,58