

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

“Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida, Centro de Salud Tupac Amaru Chiclayo – 2018”.

Para obtener el Título Profesional de Médica Cirujana

Línea de Investigación: Salud Pública

AUTORA:

Távora Chupillón, Ana Rosa

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. Rodríguez Alayo, Néstor Manuel

Lambayeque - Perú

APROBADO POR:



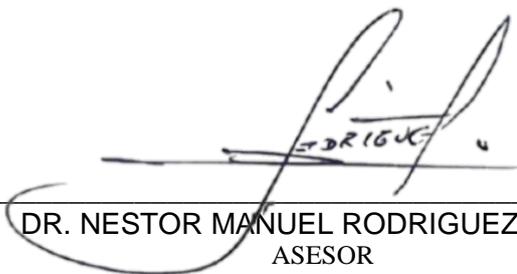
DR. JUAN HUMBERTO GILES AÑI
PRESIDENTE



DR. JAIME YSRAEL SALAZAR ZULOETA
SECRETARIO



DR. JUAN ANTONIO SALAZAR HUERTA
VOCAL



DR. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO
ASESOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 033 – 2020 – UI – FMH

Siendo las 17:00 horas del día 25 de Noviembre del 2020, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/quo-sugg-iyq> los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA, CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU CHICLAYO 2018" designados por decreto Nº 057-2019-UI-FMH.

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada conformados por los siguientes docentes:

Dr. Juan Humberto Giles Añi	Presidente
Dr. Jaime Ysrael Salazar Zuloeta	Secretario
Dr. Juan Antonio Salazar Huerta	Vocal

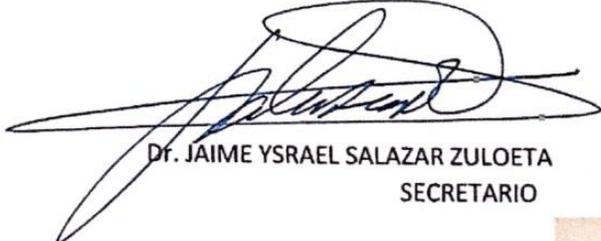
La tesis fue asesorada por el Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo, nombrado por decreto Nº 057-2019-UI-FMH. El acto de sustentación fue autorizado por Decreto Nº 096-2020-UI-FMH de fecha 23/11/2020.

La tesis fue presentada y sustentada por la Bachiller TÁVARA CHUPILLÓN ANA ROSA y tuvo una duración de 60 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva otorgándole el calificativo de 18 en escala vigesimal y 90 en escala centesimal, CALIFICATIVO MUY BUENO.

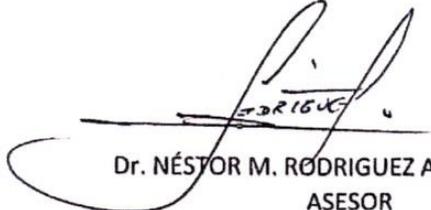
Por lo que queda APTO para optar el título profesional de Médico Cirujano de acuerdo con la ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Medicina Humana y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 18:00 horas se da por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto, con la firma de los miembros del jurado.


Dr. JUAN HUMBERTO GILES AÑI
PRESIDENTE


Dr. JAIME YSRAEL SALAZAR ZULOETA
SECRETARIO


Dr. JUAN ANTONIO SALAZAR HUERTA
VOCAL


Dr. NÉSTOR M. RODRIGUEZ ALAYO
ASESOR

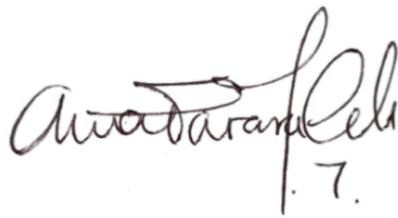


DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

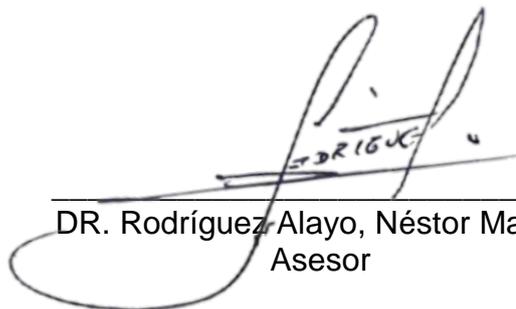
Yo, Távara Chupillón Ana Rosa, investigador principal; Rodríguez Alayo Néstor Manuel, asesor del trabajo de investigación “SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA, CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU CHICLAYO – 2018” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos.

En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, Diciembre del 2020



Távara Chupillón, Ana Rosa
Investigadora principal



DR. Rodríguez Alayo, Néstor Manuel
Asesor

DEDICATORIA

De manera muy especial a mi MADRE, por su apoyo incondicional, por estar conmigo en cada circunstancia, por su amor infinito y porque sé que sus oraciones siempre me protegen.

A mis 2 pequeños motores de vida, mis hijas Antonella y Andrea porque son mi motivación diaria.

A mis hermanas por su ayuda en todo momento y una especial consideración también a los abuelos de mis hijas quienes también forman parte de este logro.

INDICE

	Pág.
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	
Situación Problemática.....	7
Formulación del Problema de Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos.....	8
Capitulo I. Diseño Teórico	
1.1 Base Teórica.....	14
1.2 Definición de Términos operacionales.....	15
Capitulo II. Materiales y Métodos	
2.1. Diseño de Investigación.....	16
2.2. Población y muestra.....	16
2.3. Criterios de selección de muestra	17
2.4. Materiales, Técnicas y Recolección de datos.....	18
2.5. Análisis Estadístico de los datos.....	19
Capitulo III. Resultados y Discusión	20
Capitulo IV. Conclusiones	34
Capitulo V. Recomendaciones	35
Referencias Bibliográficas	36
Anexos	38

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario externo para mejorar el nivel de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru, Chiclayo durante el año 2018. **Metodología:** Estudio de tipo descriptivo, observacional, corte transversal y no experimental, realizado en 112 usuarios que acudieron al centro de Salud Túpac Amaru en los distintos servicios: medicina general, obstetricia, enfermería, odontología, inmunización, para recibir una atención durante el periodo del 2018; la información requerida se obtuvo de manera directa de los usuarios a través de la encuesta de tipo Servqual del Ministerio de Salud (MINSA). Los datos fueron procesados utilizando la herramienta informática Aplicativo Excel 2013 y estadística descriptiva. **Resultados:** Se obtuvo una satisfacción general de 70.2% que corresponde a un nivel bueno según MINSA. Los valores más bajos se obtuvieron en las dimensiones de Aspectos Tangibles y Seguridad con 67.5% y 69.5% respectivamente. La frecuencia de satisfacción más alta fue la registrada en base a la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención recibida en el centro de Salud Túpac Amaru, de 70.4%. La frecuencia de satisfacción más baja se registró en relación a los aspectos tangibles del centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo que fue de 67.5%. **Conclusión:** El nivel de satisfacción en relación al nivel de calidad de atención es bueno en la población y periodo de estudio.

Palabras clave: calidad de atención, usuario externo, satisfacción.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction of the external user to improve the level of quality of care received at the Túpac Amaru health center, Chiclayo during 2018. **Methodology:** Descriptive, observational, cross-sectional and non-experimental study, carried out in 112 users who attended the Túpac Amaru Health Center in the different services: general medicine, obstetrics, nursing, dentistry, immunization, to receive care during the period of 2018; the required information was obtained directly from users through the Servqual type survey of the Ministry of Health (MINSA). The data was processed using the Excel 2013 Application computer tool and descriptive statistics. **Results:** An overall satisfaction of 70.2% was obtained, which corresponds to a good level according to MINSA. The lowest values were obtained in the dimensions of Tangible Aspects and Security with 67.5% and 69.5% respectively. The highest frequency of satisfaction was registered based on the reliability dimension of the quality of care received at the Túpac Amaru Health Center, of 70.4%. The lowest frequency of satisfaction was recorded in relation to the tangible aspects of the Túpac Amaru health center in the city of Chiclayo, which was 67.5%. **Conclusion:** The level of satisfaction in relation to the level of quality of care is good in the population and study period.

Key words: quality of care, external user. satisfaction

INTRODUCCION

Situación Problemática

En la actualidad, el peruano común cuando es atendido en alguna institución de servicio público, siente que poco o nada resolvieron sus problemas, por el contrario, percibe un mayor número de obstáculos para poder llegar a la solución de que lo aqueja, y esta realidad se vive en todo el aparato público, educación, transporte, seguridad y fundamentalmente en salud.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es considerada válida solo si es percibida por el paciente, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción de este (paciente) periódicamente.

La presente investigación pretende identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos, determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el centro de Salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.

Formulación del Problema de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru Chiclayo durante el año 2018?

Objetivo General

Valorar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación al nivel de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru, Chiclayo durante el año 2018.

Objetivos Específicos

1. Determinar la frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.
2. Establecer la frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.
3. Determinar la frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de seguridad de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.
4. Fijar la frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de empatía de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.
5. Establecer la frecuencia de satisfacción en relación a los aspectos tangibles del centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo durante la atención recibida.

Antecedentes

Torres E, Lastra J, (1) en su estudio denominado Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud, el cual es de naturaleza propositiva y tecnológica, propone una escala que cumpla condiciones, para medir de manera óptima la calidad del servicio que los Centros de Atención Secundaria ofrecen a sus pacientes. Para lograr este objetivo, se aplicó una encuesta estructurada a pacientes en la sala de espera, antes de ser atendidos, y con el requisito que hubieran acudido al mismo centro de salud dentro del último mes. Las entrevistas se realizaron en todos los horarios en que se atienden pacientes en las consultas. Con este procedimiento, en ambos centros de salud se encuestaron a 500 usuarios procedentes de la mayoría de las comunas de Santiago de Chile y posteriormente se realizó un exhaustivo análisis psicométrico de los datos, a través de una serie de análisis exploratorios y confirmatorios que incluyó ecuaciones estructurales. El desarrollo de su estudio, les permitió construir y proponer una escala fiable, válida y con buen grado de dimensionalidad, compuesta por cinco subescalas claramente relacionadas e integradas en un único constructo. Estas son: confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y tangibles.

Borré Y, Vega, Y, (2) en su estudio denominado Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, el objetivo principal de la investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). El estudio es de naturaleza descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un

cuestionario de calidad percibida. Dentro de los principales resultados encontraron que, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Además, el 90% afirmó que el personal de Enfermería no le hizo ningún tipo de procedimiento sin su permiso, mientras que el 10% aludió que sí. Este hallazgo refleja que el equipo de Enfermería en su gran mayoría sí informa al paciente sobre los procedimientos a realizar, pero debe hacerlo siempre y más seguido con cada uno en particular, teniendo en cuenta la individualidad del cuidado. A su vez, el 86% de los pacientes considera que estuvo hospitalizado el tiempo necesario para su recuperación, mientras que el 14% restante manifestó haber estado menos o más del tiempo necesario en la institución. Asimismo, el 68% dijo que no conocía el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno, mientras que el 32% dijo que sí. Y, por último, el 83% aceptó que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud, pero llama la atención que hay un 17% que se consideró no informado lo suficientemente por parte del personal de Enfermería.

Soto I, Coronel H, (3), en su estudio Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis. Centro de salud Manuel Sánchez V. La Victoria. Chiclayo - Perú 2013. El presente trabajo se aborda desde el paradigma Cuantitativo y un enfoque transversal de tipo descriptivo. La población en el presente estudio lo constituyen los 45 pacientes que recibieron tratamiento durante el periodo mayo 2012 - mayo 2013 en la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis del centro de salud Manuel Sánchez Villegas - La Victoria I, es decir es una población muestral. Para la recolección

de datos se tuvo en cuenta el modelo SERVQUAL, que consta de 22 ítems totales que permitirán conocer la calidad del cuidado enfermero y la fiabilidad del cuidado enfermero. El instrumento ha sido valido en el Perú y región. El estudio concluye que, Dimensión Fiabilidad obtuvo el ítem con mayor valoración: Formación profesional de la enfermera ha sido excelente con 71% de satisfacción: Alta Calidad. En la Dimensión Empatía; el ítem de mayor valoración en el nivel medianamente satisfecho fue: El trato de la enfermera es personalizado, con 44% y corresponde a Calidad Esperada. En La Dimensión Tangible, el ítem de menor evaluación fue: Indicaciones y Señalizaciones en el Servicio, han sido claras, con una calificación de 53% de insatisfacción, correspondiente al nivel: Baja Calidad. De manera global se obtuvo 87% de satisfacción en el cuidado enfermero, que corresponde a: Alta Calidad.

Cabrejos G, (4), en su estudio Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del hospital regional de Lambayeque abril - diciembre 2014. El estudio fue de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, diseño de una sola casilla y la muestra estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque durante el periodo abril a diciembre y que cumplieron con los criterios seleccionados. El estudio reporta como resultados que, el nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios. Los porcentajes más elevados de calidad están dados en las dimensiones de satisfacción general: buena en 36.4%, regular en 59.3%, mala en 4.4%; y calidad técnica con buena en 35.6%,

regular en 61.5%, mala en 2.9%. Los porcentajes más bajos de calidad están dados en las dimensiones: tiempo empleado en consulta: buena en 26.2%, regular en 65.5%, y mala en 8.4%; y accesibilidad conveniencia sus resultados son: buena en 11.6%, regular en 65.1%, y mala en 23.3%. Además, encontraron que existe una clara relación directamente proporcional entre ambas variables, es decir que, a un nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario. Por último, concluyen que el nivel de calidad general percibida por los usuarios del consultorio de cirugía de emergencia del Hospital Regional Lambayeque es considerado como regular. El grado de satisfacción del usuario el 95.7% estuvo satisfecho y el 4.3% estuvo insatisfecho.

Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Estudio observacional basado en un programa para la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS). La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio del año anterior, con un nivel de confianza del 95% y un error estimado del 5%. Resultados. Se obtuvo una muestra de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades

médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Conclusiones. Las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. BASE TEÓRICA

Calidad de Atención en Salud

Para hablar sobre Calidad de Atención en Salud es importante nombrar al máximo exponente en este tema, Avedis Donabedian (1919-2000) quien transformo el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que constituyen hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud.(5)

Es así que definiendo la Calidad de Atención en Salud “consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios “(6)

Ruiz J. (2011) (cit. por Varo J.) Es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Zurita (1996) (cit. por Varo J.), lo define como “Conjuntos de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes a través de cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacionales”.

1.2. DEFINICION DE TERMINOS OPERACIONALES

Dimensiones de la Calidad

Según Di Prete L. Miller L, Rafeh N, Hatzell T. (6) en su proyecto de Calidad “Garantía de Calidad de Atención de Salud en los Países en Desarrollo”, proponen ocho dimensiones que constituyen una síntesis de ideas de varios peritos en materia de garantía de calidad. Su propuesta está en función de que conciben estas dimensiones particularmente importantes en el medio de los países en desarrollo.

Competencia profesional

Hace referencia a la capacidad y al desempeño de las funciones del personal de salud, administrativo y de apoyo. Dicho de otro modo, para que haya competencia profesional en los servicios prestados por los trabajadores de salud de una institución, esa persona tiene que tener la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar sus funciones, y debe realizar en forma uniforme y precisa. La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad(7).

Acceso a los servicios

Esta dimensión implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica que incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. En lo económico se refiere a la accesibilidad de los

productos y servicios ofrecidos a los clientes. En cuanto a lo social o cultural, está relacionada con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. En términos organizacionales, se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los clientes; como las horas de atención de las clínicas y el sistema de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios. Estos factores constituyen claros ejemplos de cómo la organización puede crear obstáculos para el uso de los servicios de salud (8).

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Estudio, de tipo descriptivo, transversal, observacional, de diseño No Experimental.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por todos los usuarios que acuden al centro de Salud Túpac Amaru en los distintos servicios (medicina general, obstetricia, enfermería, odontología, inmunización) para recibir una atención durante el mes de enero del 2018.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times Npq}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: 1.96, valor utilizado que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

p: 0.5 (cuando no se conoce porcentaje de satisfacción en estudios previos)

q: $1 - p = 0.5$

E: Error estándar 10% (0.1) para establecimientos de salud categoría I.

Reemplazando en la fórmula:

$$n = 112$$

Además; se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

Criterios de Inclusión

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud durante el mes de noviembre 2018.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de Exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con discapacidad mental.

2.4. MATERIALES, TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnica. la técnica de la recopilación de información la técnica de encuesta

b) Instrumento. Constituido por el instrumento SERVQUAL del Ministerio de Salud de forma directa con los usuarios del centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo.

c) Procedimiento.

Una vez solicitado el permiso al jefe del establecimiento de salud y realizada las coordinaciones con los encuestadores se iniciará la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL(Minsa-2011)(9, 10) a todos los usuarios asistentes al Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo durante el mes de noviembre de 2018, los cuales serán entrevistados antes y después de ser atendidos respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados.

Metodología de aplicación de la encuesta SERVQUAL (9) que consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones distribuidas en 5 criterios de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas de 1-5.
- Capacidad de respuesta: Preguntas de 6-9.
- Seguridad: preguntas de 10-13.
- Empatía: Preguntas 14-18.
- Aspectos tangibles: Preguntas 19-22.

2.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Los datos se procesaron utilizando la herramienta informática (Aplicativo Excel 2013). Power Point 2013, Microsoft Word 2013.

Se presenta además cuadros de entrada simple y gráficos de relevancia.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS (Helsinki).

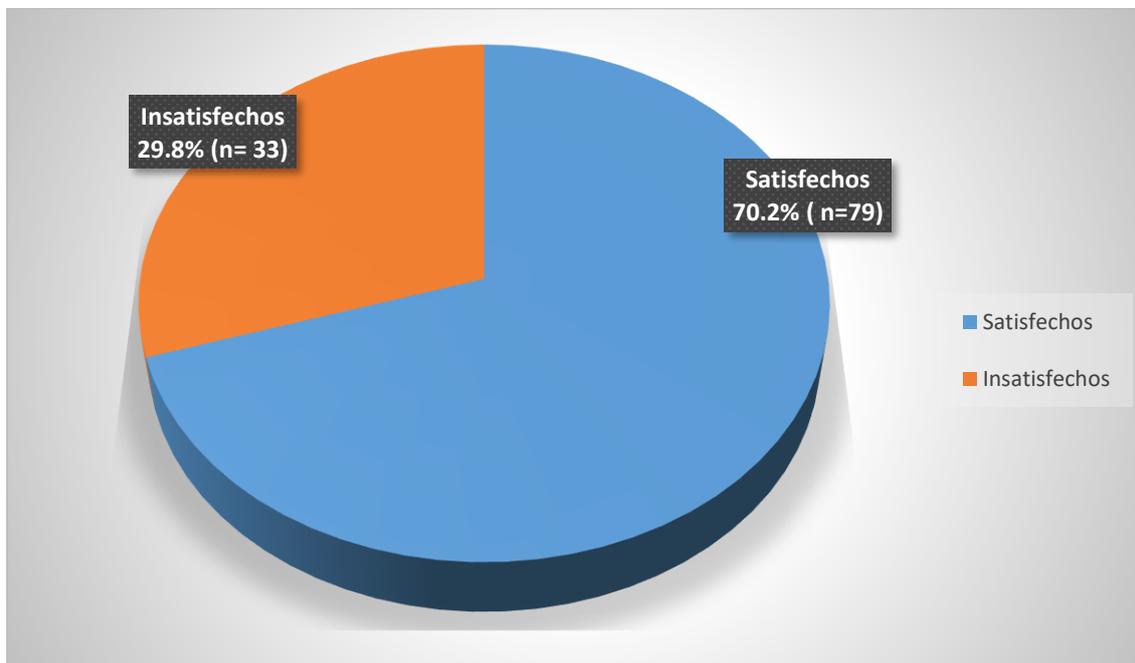
Se solicitó el permiso correspondiente para la ejecución del proyecto de investigación a la Dirección del Centro de Salud Túpac Amaru –

Chiclayo, para realizar las encuestas respectivas dentro de sus instalaciones, así mismo los usuarios aceptaron el consentimiento informado autorizando su desarrollo con su firma respectiva.

Se mantendrá la plena confidencialidad sobre los datos de investigación. en concordancia a la declaración de Helsinki y al reporte de Belmont, así mismo se cumplirá las normas de Buenas Prácticas y la Ley General de Salud, al respetar la anonimidad del sujeto en estudio y la veracidad de la información.

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS



Grafica 01. Satisfacción del usuario externo en relación al nivel de calidad de Atención

TABLA 01. Frecuencia de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad por usuarios del C. S. Túpac Amaru. Chiclayo – 2018

P	ITEMS	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
1	Fue atendido sin diferencia en relación a otras persona	84	16
2	La atención se realizó respetando un orden de llegada	75	25
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el ES.	64	36
4	El ES cuenta con mecanismos para atender su queja	64	36
5	La farmacia conto con medicamentos que receto el medico	65	35
	PROMEDIO	70.4	29.6

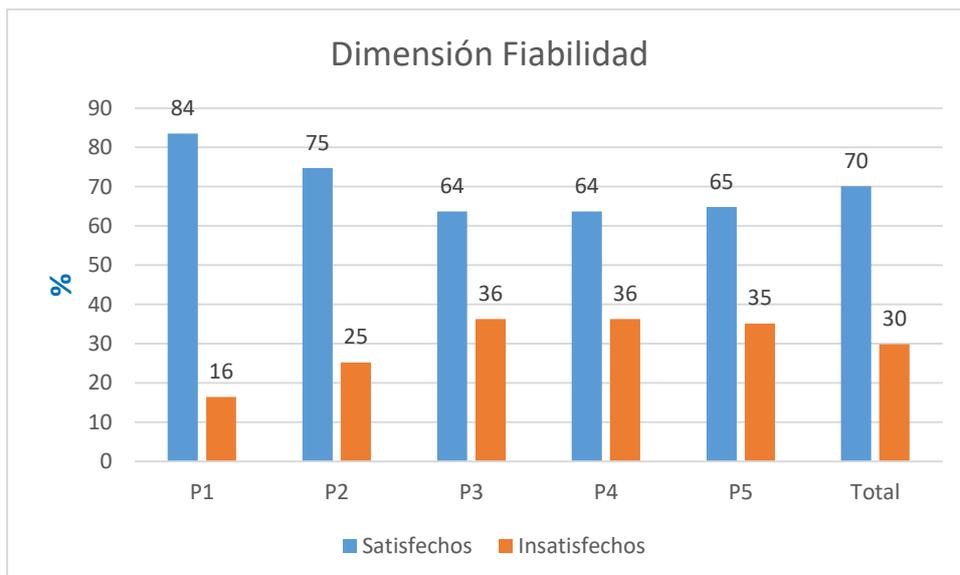


Grafico 02. Variación de las frecuencias de satisfacción según los Ítems/indicadores de la dimensión de Fiabilidad.

TABLA 02. Frecuencia de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta por usuarios del C.S. Túpac Amaru. Chiclayo – 2018

P	ITEMS	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
6	La atención en el área de caja y farmacia es rápida	70	30
7	La atención en admisión es rápida	64	36
8	El tiempo de espera para atención en consultorio es corto	77	23
9	Que el ES cuente con mecanismos para resolver problemas sobre atención	69	31
	PROMEDIO	70	30

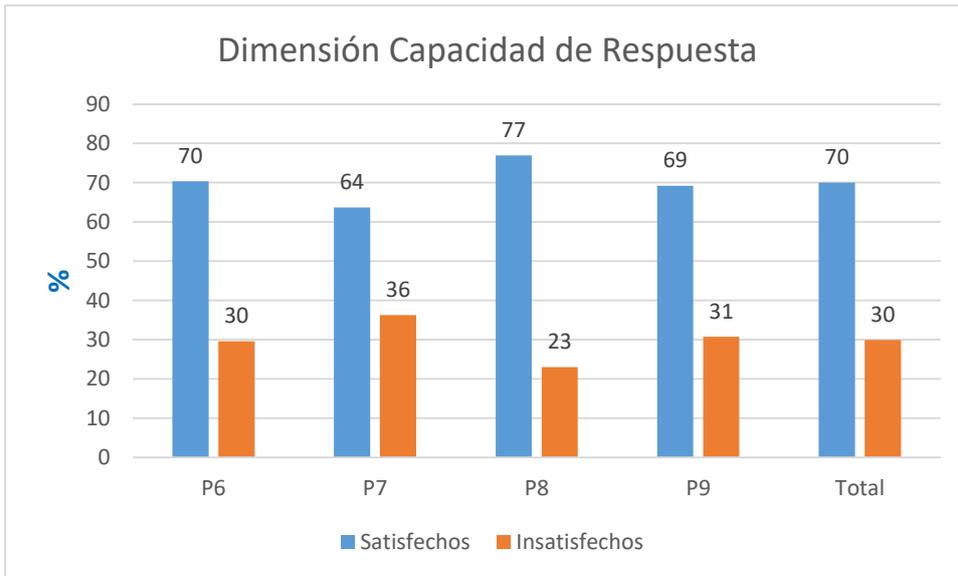


Grafico 03. Variación de las frecuencias de satisfacción según los Ítems/indicadores de la dimensión de Capacidad de Respuesta.

TABLA 03. Frecuencia de satisfacción en la dimensión de Seguridad por usuarios del C.S. Túpac Amaru. Chiclayo – 2018

P	ITEMS	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
10	Durante la atención que se respete la privacidad	76	24
11	El medico realiza un examen completo	67	33
12	El medico brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas	66	34
13	El médico le inspire confianza	69	31
	PROMEDIO	69.5	30.5

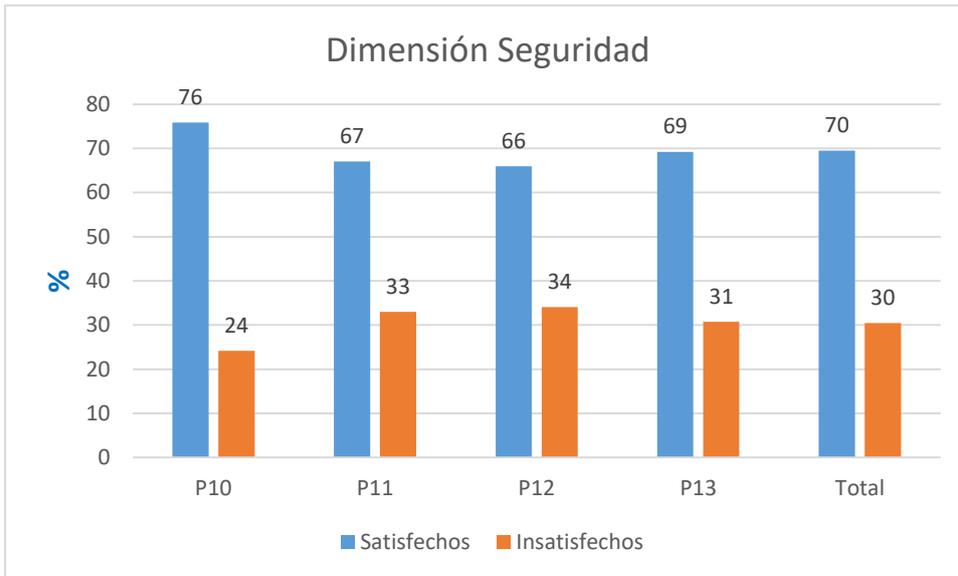


Grafico 04. Variación de las frecuencias de satisfacción según los Ítems/indicadores de la dimensión de Seguridad.

TABLA 04. Frecuencia de satisfacción en la dimensión de Empatía por usuarios del C.S. Túpac Amaru. Chiclayo – 2018

P	ITEMS	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
14	El médico le trate con amabilidad, respeto	81	19
15	El personal de caja, farmacia trata con amabilidad, respeto	74	26
16	El personal de admisión trata con amabilidad, respeto	66	34
17	Comprende la explicación que le brinda el medico sobre su salud	78	22
18	Comprende la explicación que le brinda el medico sobre el tratamiento y cuidados.	69	31
	PROMEDIO	73.6	26.4

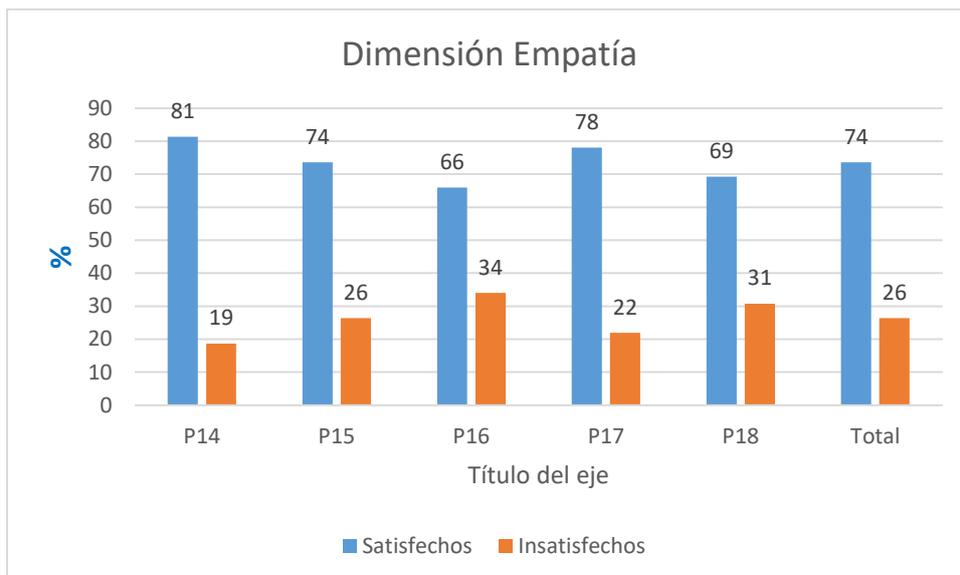


Grafico 05. Variación de las frecuencias de satisfacción según los ítems/indicadores de la dimensión de Empatía.

TABLA 05. Frecuencia de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles por usuarios del c.s. Tupac amaru. Chiclayo – 2018

P	ITEMS	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
19	Los carteles, letreros y flechas del ES son adecuados para orientar a los pacientes	68	32
20	El consultorio y la sala de espera están limpios y cómodos	68	32
21	El ES tiene baños limpios	63	37
22	El consultorio cuenta con equipo disponible y material necesario.	71	29
	PROMEDIO	67.5	32.5

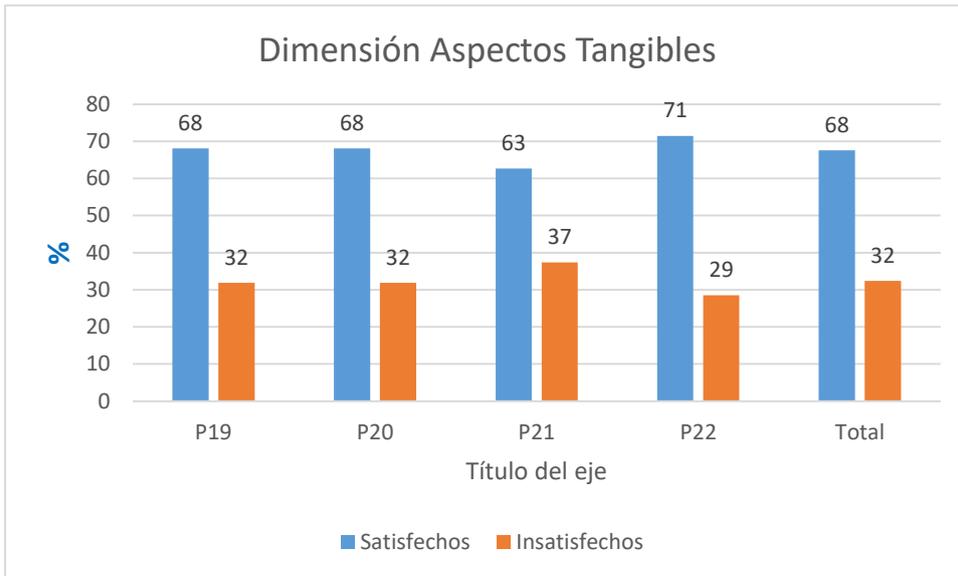


Grafico 06. Variación de las frecuencias de satisfacción según los Ítems/indicadores de la dimensión de Aspectos Tangibles.

TABLA 06. Distribución de Frecuencias de Satisfacción según dimensiones

N°	DIMENSION	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		n	%	n	%
1	Fiabilidad	79	70.4	33	29.6
2	Capacidad de Respuesta	78	70.0	34	30.0
3	Seguridad	77	69.5	35	30.5
4	Empatía	82	73.6	30	26.4
5	Aspectos Tangibles	76	67.5	36	32.5
	PROMEDIO GENERAL	79	70.2	33	29.8

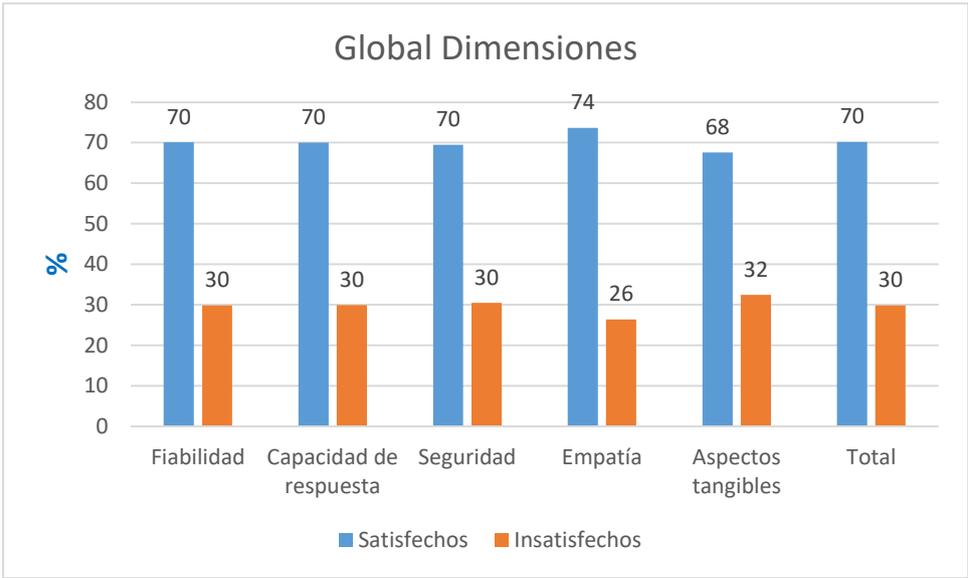


Grafico 06. Variación de las frecuencias de satisfacción según los Ítems/indicadores de las dimensiones de calidad

3.2 DISCUSIÓN

La realización del presente estudio sigue la línea de investigación de la evaluación y acreditación de instituciones de salud en base a la opinión de los usuarios cuyos resultados están expresados en satisfacción e insatisfacción; para lo cual se procede al análisis e interpretación de los resultados, siguiendo el orden de desarrollo de los objetivos que buscan generar un impacto positivo en el personal que interviene en el servicio de atención, con la finalidad de promover el cambio de enfoque con importancia de humanizar la atención del paciente, mejorando de esta manera la calidad de servicios de salud del Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo.

Satisfacción general del usuario externo en relación al nivel de la calidad de atención.

Según gráfico 1. Se obtuvo una satisfacción general de 70.2% que corresponde a un valor BUENO según MINSA debido a que la insatisfacción corresponden a 30% que se encuentra en la escala de insatisfacción de ACEPTADO cuyo valor considera <40%.

Existen diversos trabajos que reportan satisfacción general de usuario de manera cualitativa tales como Castillo y Cabrejos que encuentra ALTO GRADO de satisfacción y Vega J. que reporta nivel ALTO de satisfacción. El valor encontrado concordaría con estos autores. Mientras que otros autores (...#....) informan la satisfacción general de manera cuantitativa que va desde 42% (Cerna P.N) a 90.3% (Hidalgo A.). Las variaciones encontradas se deberían a los tipos de instituciones en donde se ha realizado el estudio que han sido del MINSA y de EsSalud. En donde se aprecia que la mayoría de valores de

insatisfacción se encuentran EN PROCESO (Castro y col. 47%, Seclén y col.49%, Aguirre y col. 50%, Rioja Odar 49%)

Satisfacción del usuario en base a la dimensión de fiabilidad

Según la Tabla 1.se obtuvo como promedio de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de 70.4% considerado como valor BUENO, lo que indicaría que su personal de salud trata de cumplir con una atención sin diferencia en relación a otra persona y respetan un orden de llegada del usuario. Al respecto Perales Saavedra encuentra un valor de satisfacción menor que corresponde a 27% y también Ricci encuentra un valor bajo de satisfacción de 17.8%. Estos valores bajos significan que los usuarios manifiestan: Diferencia en la atención del usuario, no respeta el orden de llegada, no se respeta el horario publicado, no se cuenta con mecanismos para atender quejas, farmacia no cuenta con el medicamento recetado por el médico.

Satisfacción del usuario en base a la dimensión de Capacidad de respuesta

Según la Tabla 2. Se obtuvo un valor de satisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta de 70% considerándose un valor de BUENO, lo que indicaría que el personal que labora en el área de caja, farmacia y admisión mantiene una atención rápida de igual manera sucede con el tiempo de espera para las atenciones en consulta externa. En tanto que Vilcarromero S. encuentra un valor de satisfacción bajo de 11% junto con Cerna P.N quien también encuentra valor de satisfacción bajo de 29% lo que indicaría que atención en área de caja, farmacia y admisión no es rápida, el tiempo de espera para

atención es prolongado y que el establecimiento de salud no cuenta con mecanismos para resolver de manera oportuna problemas de la atención.

Satisfacción del usuario en base a la dimensión de Seguridad.

Según la Tabla 3. Se obtuvo un valor promedio de satisfacción en la dimensión de seguridad de 69.5% considerándose como BUENO según MINSA, esto quiere decir el personal de salud durante la atención respeta la privacidad, el médico realiza un examen completo, el médico brinda el tiempo suficiente para contestar las dudas de los pacientes igualmente el que el médico inspira confianza.

No se pudo encontrar algún antecedente para comparar con el valor hallado ya que los investigadores antes mencionados no reportan resultados de esta dimensión.

Satisfacción del usuario en base a la dimensión de Empatía

Según la Tabla 4. Se obtuvo un valor promedio de satisfacción en la dimensión de empatía de 73.4% que corresponde a BUENO de acuerdo a lineamientos de MINSA. Al respecto Vilcarromero S. e Hidalgo Aguilar encuentran valores de satisfacción de bueno de 73.1% y 82.8% respectivamente. Los valores hallados en este trabajo y por los autores antes mencionados indicarían que el trato del médico es con amabilidad y respeto, de igual manera el mismo trato se recibiría por el personal de admisión, el paciente comprende la explicación que le brinda el médico sobre su salud, tratamientos y cuidados. Por otro lado Cerna P.

encuentra valores en proceso de mejora con un promedio de satisfacción de 54%. Mientras que Perales S. tiene un valor de satisfacción de 19.2% considerándose en la escala de MINSA “por mejorar” lo que indicaría el incumplimiento con lo anteriormente mencionado.

Satisfacción del usuario en base a la dimensión de los Aspectos Tangibles

Según la Tabla 5. Este estudio obtuvo un valor promedio de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de 67.5% considerándose como ACEPTABLE. Lo que indica que los consultorios contarían con equipo disponible y material necesario y además se encontrarían limpios y cómodos para el paciente, el cual fue corroborado por verificación in situ por la autora del presente estudio.

Así mismo Cacho Angulo encuentra un valor de satisfacción de 76% del mismo modo que Jiménez G., Celsa E. y Huamán V. de 70%. Que también avalarían principalmente la instrumentación y limpieza de ambientes entre otros ya que la orientación adecuada mediante carteles y flechas no se observa en los establecimientos.

Indicadores o motivos de insatisfacción más informados por los usuarios (Obtenidos como diferencia de los valores de satisfacción) son los siguientes:

- a) Como sucede en toda institución del sector público, existe un fuerte descuido por el mantenimiento de los servicios higiénicos, constituyendo el indicador más bajo del aspecto tangible, debido a que los usuarios

expresan un 37% de insatisfacción porque el Centro de Salud no tiene baños limpios.

- b)** El 36% de usuarios insatisfechos, manifestaron que la atención no se realizó según el horario, publicado en el Centro de Salud acusan a la falta de información como uno de sus motivos. Es importante el lenguaje que se emplee, la resolución de dudas y la empatía para que no se vayan con esta sensación.

- c)** Manifiestan los Usuarios que el Centro de Salud no cuenta con mecanismos para atender su queja, quizá sea debido a la Falta de coordinación interna, ya que la falta de organización interna se transmite al usuario de forma activa. Tal es así, que es una de las causas de aproximadamente el 36% de los usuarios insatisfechos. De una forma u otra el paciente lo acaba detectando: Tiempo en que se tardan en hacer las cosas, desorganización en recepción, tiempos de espera, difícil comunicación con el medico cuando hay por medio personal, análisis o resultados que tardan más de lo debido o personal claramente desmotivado y despreocupado son algunos de los síntomas que reflejan esta clima organizacional (5, 6).

- d)** La atención en admisión no es rápida, los retrasos en la sala de espera. El 36% de los pacientes insatisfechos apuntan este hecho como una de las causas de descontento. Las personas entienden que en un servicio médico se puedan dar algunos retrasos por diversas causas como tratamientos que duran más de lo esperado, urgencias no agendadas, etc.

Sin embargo, hay un punto en el que los minutos de cortesía dejan paso a unos clientes tensos y desesperados. Ese puente hacia la insatisfacción se construye a partir de los 25 minutos de espera. Desde de ese momento, el paciente será más negativo en su valoración y percepción de la experiencia de servicio. Lo ideal será siempre que se tarde menos de 20 minutos.(12).

A esto se suma la lista de espera para la siguiente cita. Un promedio de 10 días debería ser lo máximo que tengamos de cola de espera para tomar cita con un médico en el centro. A partir de las 2 semanas los pacientes pueden sernos infieles con otras clínicas o simplemente fallar a la cita más de la cuenta por la lejanía de la citación. De hecho, la primera visita debería intentar darse siempre para la primera semana(5,6).

e) La farmacia no conto con medicamentos que receto el médico, el 35% de usuarios están de acuerdo con esta afirmación. Todos sabemos que el stock de medicamentos es limitado en cantidad y en diversidad, ya que solo se prioriza los medicamentos básicos indispensables para patologías generales (5).

f) El médico no brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas.

El 34% de los encuestados con algún grado de insatisfacción están descontentos con el tiempo que le dedica el profesional a su consulta. Sin embargo, esto tiene que ver más con la percepción que tiene el paciente que con el tiempo real. La atención, el trato, la empatía, el transmitir la disponibilidad de todo el tiempo del mundo para atenderle, el diagnóstico, la información y explicaciones conforman esta percepción en la persona

que tenemos delante. A veces los minutos son los suficientes pero están mal,aprovechados.(6).

g) El personal de admisión trata con amabilidad, respeto.

En la esencial pregunta de nuestras encuestas de satisfacción ¿Qué mejorarías del C.S.? Nos sorprende la cantidad de personas que hacen referencia a la falta de tacto en el trato y falta de empatía o de actitud familiar por parte del staff de un centro de salud, en concreto también el 34% de las personas insatisfechas con el servicio. Y es que, realmente es importante sentirte a gusto y tratado por personas que entiendan tus problemas y necesidades y más en un sector tan delicado como este. Recepcionistas, auxiliares, técnicos, todos deben tener una actitud positiva, estar motivados y transmitir seguridad y empatía a los usuarios(12).

CAPITULO IV. CONCLUSIONES

1. El valor de 70.2% de satisfacción del usuario externo determinado, es considerado como nivel bueno, en relación a la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru, Chiclayo durante el año 2018.
2. La frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención recibida en el Centro de Salud Túpac Amaru fue de 70.4%.
3. En la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida, se obtuvo una frecuencia de satisfacción de 70%, en el Centro de Salud Túpac Amaru.
4. La frecuencia de satisfacción en base a la dimensión de seguridad de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru de la ciudad de Chiclayo fue de 69.5%
5. En la dimensión de empatía de la calidad de atención recibida, se obtuvo una frecuencia de satisfacción de 73.6%, en el Centro de Salud Túpac Amaru.
6. La frecuencia de satisfacción en relación a la dimensión aspectos tangibles fue de 67.5% durante la atención recibida del centro de salud Túpac Amaru.

CAPITULO V. RECOMENDACIONES

1. Informar a las autoridades del Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo sobre los indicadores más insatisfechos manifestados por los usuarios, para que tomen medidas correctivas.
2. Continuar desarrollando estudios de este tipo con mayor periodicidad para comparar si se ha producido cambios sustanciales en la mejora de la satisfacción al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Torres E, Lastra J.** Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. RAP, Rio de Janeiro. 42(4): 719-34, Jul/Agos. 2008.
2. **Borré Y, Vega, Y.** Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Rev. Ciencia y Enfermería. 20(3) Concepción, 2014. Disponible en:<http://dx.doi.org/10.4067/SO717-95532014000300008>
3. **Soto I. Coronel H.** Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de TBC. [Tesis] para optar el título de Licenciado en Enfermería. USAT-Chiclayo, 2013.
4. **Cabrejos G.** Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del hospital Regional Lambayeque. [Tesis] para optar el título de Médico Cirujano. UPAO- Trujillo, 2015.
5. **Varo J.** Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Edit. Ediciones Díaz de Santos. S.A.Madrid-España. 1994.

6. **Di Prete L, Miller L, Rafeh N, Hatzel.** Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo. Ed. Segunda. Edit.USAI-USA.2005.
7. **Quijano V.** Calidad en el servicio al cliente. Recuperado de [https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/\(2003, octubre\).](https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/(2003, octubre).)
8. **Williams G.** Programa nacional de garantía de calidad de la atención médica-calidad de los Servicios de salud/. Disponible en: MSAS. http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf.
9. **MINSA.** Resolución Ministerial 527-2011-. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
10. **MINSA.** Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Pág. 13-14.
11. **Seclén J., Darras C.** Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005.
12. **Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A.** Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto

Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev. Perú. Med. Exp. Salud
Publica Vol.29 (4) Lima oct./dic. 2012.

ANEXO: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del Encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio:	<input type="text" value="/"/>	<input type="text" value="/"/>
		Hora Final:	<input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
8. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
9. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
10. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
11. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
12. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		Ninguno	2
		Otro	3
13. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
14. Consultorio /área donde fue atendido :		_____	
15. Personal que realizó la atención:			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros:	_____

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

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 a 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 ¿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?							
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?							
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?							