

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD TINGUIÑA – ICA, 2017”**

**PRESENTADO POR:**

**MATTA GONZALES, LOURDES EVELINA**

**RAMOS SARAVIA CINTHYA STEPHANY**

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SALUD**

**DOCENTE ASESOR:**

**DRA. JUANA MARCOS ROMERO**

CHINCHA, 2017

# DEDICATORIA

A nuestras familias, por su fortaleza, por inculcarnos disciplina y constancia en los estudios. A nuestros maestros por sus enseñanzas y guía en cada una de las asignaturas y ser modelo de profesional, con principios éticos y profesionales.

# RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017.

**Material y método:** Estudio de tipo observacional, prospectivo, trasversal y de nivel descriptivo, la muestra fue de 120 usuarios, quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala de 22 ítems, de opción de respuesta politómica. Los resultados fueron presentados descriptivamente.

**Resultados**: De los participantes el 38,3% se encuentran satisfechos y 61,7% insatisfechos. En la dimensión fiabilidad 30,8% satisfechos y 69,2% insatisfechos; en la dimensión capacidad de respuesta 23,3% satisfechos y 76,7% insatisfechos; en la dimensión seguridad 41,7% satisfechos y 58,3% insatisfechos; en la dimensión empatía 39,2% satisfechos y 60,8% insatisfechos y en la dimensión aspectos tangibles 12,5% satisfechos y 87,5% insatisfechos.

**Conclusión:** En promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017.

**Palabras clave:** Satisfacción con los sevicios, usurio externo, establecimiento de salud.

# ABSTRACT

**Objective**: To determine the level of satisfaction of external users with the care received at the Centro de Salud la Tinguiña - Ica, 2017

**Methods**: Observational, prospective, transversal and descriptive study. The sample was 120 users, who answered a questionnaire with characterization variables and a 22-item scale instrument, with a polytomical answer option. The results were presented descriptively.

**Results:** Of the participants, 38.3% were satisfied and 61.7% were dissatisfied. In the reliability dimension 30.8% satisfied and 69.2% dissatisfied; in the response capacity dimension 23.3% satisfied and 76.7% dissatisfied; in the security dimension 41.7% satisfied and 58.3% dissatisfied; in the empathy dimension 39.2% satisfied and 60.8% dissatisfied and in the tangible aspects dimension 12.5% satisfied and 87.5% dissatisfied.

**Conclusion:** On average, external users are dissatisfied with the care received at the La Tinguiña Health Center - Ica, 2017.

**Key words**: Satisfaction with the services, external user, health establishment.

# INDICE GENERAL

[DEDICATORIA 2](#_Toc144844885)

[RESUMEN 3](#_Toc144844886)

[ABSTRACT 4](#_Toc144844887)

[INDICE GENERAL 5](#_Toc144844888)

[I. INTRODUCCIÓN 6](#_Toc144844889)

[II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 7](#_Toc144844890)

[2.1. Descripción de la realidad problemática 7](#_Toc144844891)

[2.2. Formulación de pregunta de investigación general 8](#_Toc144844892)

[2.3. Preguntas de investigación específicas 8](#_Toc144844893)

[III. OBJETIVO 10](#_Toc144844894)

[3.1. Objetivo General 10](#_Toc144844895)

[3.2. Objetivos específicos. 10](#_Toc144844896)

[IV. MARCO TEÓRICO 11](#_Toc144844897)

[4.1. Antecedentes 11](#_Toc144844898)

[4.2. Bases Teóricas 15](#_Toc144844899)

[4.3. Marco conceptual 18](#_Toc144844900)

[V. METODOLOGÍA 20](#_Toc144844901)

[5.1. Tipo y nivel de la investigación. 20](#_Toc144844902)

[5.2. Diseño de Investigación 20](#_Toc144844903)

[5.3. Hipótesis 21](#_Toc144844904)

[5.4. Operacionalización de variables 22](#_Toc144844905)

[5.5. Población – Muestra 23](#_Toc144844906)

[5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información. 23](#_Toc144844907)

[5.7. Técnicas interpretación de datos 24](#_Toc144844908)

[VI. RESULTADOS 25](#_Toc144844909)

[CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 36](#_Toc144844910)

[REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 38](#_Toc144844911)

[ANEXOS 43](#_Toc144844912)

[Anexo 1: Matriz de consistencia 44](#_Toc144844913)

[Anexo 2: Instrumentos de investigacion 46](#_Toc144844914)

[Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud 47](#_Toc144844915)

# INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo (paciente) es el resultado sanitario final de un sistema de salud efectivo y es una percepción subjetiva que tienen los usuarios respecto a la atención recibida.

El presente trabajo de investigación titulado “nivel de satisfacción del usuario externo en el centro de salud Tinguiña – Ica, 2017, se realizará porque consideramos que la satisfacción del usuario externo, en base a la calidad de atención es relevante , porque el fin es brindar información sobre la población parte que recibe los servicios del centro de salud y que poder verificar si brinda o cubre las necesidades y expectativas de los usuarios .Los resultados obtenidos de su medición están inclinados a generar mejoras continuas en los procesos de atención , además del seguimiento.

Por consiguiente el presente estudio tiene como justificación que la contribución que realiza en la investigación es tanto practica como teórica , ya que abarca un tema relevante en la actualidad y más aún para el centro de salud La Tinguiña e instancias superiores de la administración sanitaria; los resultados ayudaran para el diseño de nuevas estrategias orientadas a superar ciertas situaciones consideradas problemáticas y que afectan la satisfacción de los usuarios externos.

Considerando este planteamiento, el objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el centro de salud Tinguiña – Ica, 2017.

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## Descripción de la realidad problemática

Según, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (2016), el 66,7% de los usuarios está satisfecho con el servicio recibido en el MINSA-GR, el 74,9% en EsSalud, el 80,9% en FFAA y PNP y el 89,7% en las clínicas privadas1. Así mismo, Sihuin-Tapia, et al; reportaron 25% de satisfacción de usuarios en un hospital del MINSA2. Por otro lado Gutiérrez, et al; concluyen que el tiempo de espera prolongado principalmente en el subproceso de facturación condiciona un bajo nivel de satisfacción del usuario en la farmacia central de un Hospital General de Lima3 y en un hospital del Seguro Social, Infantes, encontró 72,9% de satisfacción global, concluyendo que se trata de un nivel de satisfacción alta4.

En un estudio realizado en México, por Gerónimo-Carrillo et al; reportaron 8,5% de satisfacción con la calidad de atención recibida y 91,5 % de insatisfaccion5; por otro lado, Godínez, et al; encontró 44,3% de satisfacción en otro hospital público del mismo país6.

En ese contexto, conocer el grado de satisfacción del paciente, constituye un elemento necesario para garantizar la calidad y debe ser uno de los indicadores reportados por los establecimientos de salud7.

En ese contexto y dado que la insatisfacción usuaria es una constante común en la consulta externa de las instituciones sanitarias del estado peruano, el Centro de Salud La Tinguiña, no es ajena a esta realidad y es frecuente observar en dicho establecimiento de salud, que los usuarios externos se quejan con relativa frecuencia de la inadecuada información sobre el estado de salud que otorga , además de que los horarios para atención medica no se cumple, lo mismo sucede con el personal administrativo , además del mal trato no solo del personal medico si no del personal asistencial , las esperas largas e interminables para la atención, describen también que las consultas no duran lo adecuado así como la atención médica, a todo ello se suma que los trámites administrativos tiene un pésimo resultado con baja y nula claridad, la falta de calidad hace de los servicios de salud inseguros ocasionan en algunos casos daño material o humano, causando desconfianza y acciones legales, situación que hecho más frecuente en los últimos años.

Considerando este planteamiento, surge la siguiente pregunta de investigación.

## Formulación de pregunta de investigación general

¿Cuál será el nivel satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017?

## Preguntas de investigación específicas

**P.E.1**

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad del servicio que percibe el usuario externo?

**P.E.2**

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, en los servicios de salud?

**P.E.3**

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la atención, percibida por los usuarios externos que acuden a los servicios de salud?

**P.E.4**

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la empatía del personal, percibida por los usuarios que acuden a los servicios de salud?

 **P.E.5**

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a los elementos tangibles predominantes en los servicios de salud?

# OBJETIVO

## Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017

## Objetivos específicos.

**O.E.1**

Identificar el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad del servicio que percibe el usuario externo.

**O.E.2**

Identificar el nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, en los servicios de salud.

**O.E.3**

Identificar el nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la atención, percibida por los usuarios externos que acuden a los servicios de salud.

**O.E.4**

Identificar el nivel de satisfacción respecto a la empatía del personal, percibida por los usuarios que acuden a los servicios de salud.

**O.E.5**

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a los elementos tangibles predominantes en los servicios de salud.

# MARCO TEÓRICO

## Antecedentes

**Antecedentes Internacionales**

 **Álvarez R.** (2017), en su investigación titulado “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017”, con el objeto de verificar cual es el grado de satisfacción de los usuarios de la institución descrita en el título de investigación, la metodología de estudio es cuantitativo , descriptivo de corte transversal, la población participante estuvo conformada por 36 usuarios hospitalizados , el instrumento utilizado fue de una encuesta SERVGUAL , los resultados obtenidos indican que en base a las cinco dimensiones sobre la calidad de atención recibida , porcentajes altos indicaron satisfacción sobre la calidad del servicio8.

**Borre Y, Vega Y**. (2014), realizaron un estudio con el objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia); siendo de tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativo; su población estuvo conformada de 920 paciente y la muestra quedo constituida 158 pacientes; para la recolección de datos se trabajó con cuestionario, con el previo cumplimiento de criterios de inclusión, los resultados que arrojo la investigación indicaron que el 78 % de los participantes indicaron buena calidad percibida en la atención de enfermería, el 17 % la calidad fue modesta , y un 4% indico bajos niveles de calidad9.

**Lenis C**. (2015), en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados”, con el objetivo de determinar la calidad de cuidado de pacientes en una clínica privada en la ciudad de Barranquilla, Colombia. La metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, transversal. La población participante, estuvo compuesta por una muestra de 147 pacientes, se utilizó un cuestionario CUCACE, los resultados indicaron que un alto porcentaje indicaron una percepción positiva sobre el cuidado de los pacientes dentro de las dimensiones de experiencia del cuidado10 .

**Antecedentes Nacionales**

**Aguirre E.** (2017), realizó un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017”, con el objeto de determinar la relación existente entre las variables de estudio , la metodología de estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico la población participante estuvo conformado por una muestra de 180 usuarios, el instrumento utilizado fue una encuesta con validación de datos, los resultados que se obtuvieron indicaron que un alto porcentaje de los participantes recibieron un atención de alta calidad11 .

**Huerta E.** (2015) , en su estudio titulado “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” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuario atendidos del área de tópico de medicina del servicio de emergencia del centro ya mencionado, la metodología de estudio se enfoca en un diseño cualitativo, descriptivo , transversal , el instrumento utilizado fue una encuesta SERVPERF con medición de la satisfacción del usuario de acuerdo a las percepciones, la población participante estuvo conformada por 77 personas, los resultados obtenidos indicaron que un alto porcentaje de los participantes estuvieron satisfechos con la atención con un promedio de 92.2 % de usuarios12.

**López B.** (2014), realizó un estudio con el objetivo de comprobar el nivel de satisfacción de las madres de menores de 2 años , sobre la calidad en la atención del personal de salud de enfermería del programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa, la metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo , de carácter descriptivo, transversal, la población que participo estuvo conformado por 81 personas (madres) el instrumento utilizado fue una encuesta con validación de datos, los resultados que arrojo esta investigación indica que del porcentaje total un 61 % están medianamente satisfechas , un 22 % insatisfechas y un 17 % satisfechas13.

**Locales**

**Custodio J, Rojas C, Hernández L.** (2017), realizaron una investigación con el objeto de indicar la percepción sobre la calidad del servicio que reciben los usuarios en los consultorios externos de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – ESSALUD – Ica durante el año 2017, la metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo , de carácter descriptivo, transversal, su población estuvo constituida por 540 pacientes y la muestra quedo constituida por 134 pacientes; como instrumento de recolección de datos se trabajó con una encuesta SERVIQUAL, con 22 preguntas , los resultados obtenidos indicaron un 60.8% contiene insatisfacción, las percepciones en comparación con las expectativas son altas, la asociación estadística no fue encontrada con significación entre los factores de satisfacción global, los factores sociodemográficos ni las dimensiones14.

**Sánchez,** (2016); realizo una investigación con el objetivo de explicar sobre la condición del usuario externo adulto mayorcon la satisfacción del servicio que recibe en la consulta ambulatoria en el Hospital Regional Ica durante el año 2016, la metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo , de carácter descriptivo, transversal, su población estuvo constituida por 130 pacientes y la muestra quedo constituida por 30 usuarios adultos mayores de la consulta ; como instrumento de recolección de datos se trabajó con una encuesta SERVQUAL, donde se evaluó las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y aspectos intangibles, las conclusiones indican que un alto porcentaje compuesto del 82.9% indicaron una alta insatisfacción respecto al servicio que se brinda, no existe relación satisfactoria entre las variables de condición de los usuarios , con la satisfacción del servicio , además que no se evidencio asociación con significación15.

## Bases Teóricas

**4.2.1. Satisfacción del Usuario.**

**Definición de Satisfacción.**

La satisfacción del usuario (SU), esta concepción se estudia de manera individual, además de ser una concepción multidimensional, los aspectos que se relacionan con este tema se inclinan al cuidado de la salud, por el cual la atención sanitaria es medida y las expectativas del usuario deberán cumplir con su estado de salud18.

La atención recibida por parte de los usuarios, contiene una respuesta emocional, donde la atención y la satisfacción presentan un indicador confiable con el cual se puede estudiar la calidad de la atención que brindan19.

 La satisfacción del usuario, con respecto a la satisfacción del servicio que ha recibido, contiene elementos subjetivos, unidos con experiencias que evalúan la reacción emocional y la cognición del usuario20.

En el caso de satisfacción se puede definir como el resultado a ciertas evaluaciones que se convierten en positivas. El autor afirma que la satisfacción del usuario existe cuando la apreciación que es positiva se diferencia ya que los resultados en la atención de salud indican cambios en la misma satisfacción21.

Desde otro punto la satisfacción también puede indicar que el usuario no siempre estará de acuerdo con el servicio y la atención que esta brinda

, indicando que no está de acuerdo con el sistema de salud que le brindo la atención, en la satisfacción funciona otros componentes tanto intelectuales como emocionales, además de diversas dimensiones en relación a la atención en el sector de salud . La capacidad de abasto de persona tanto administrativo como de salud es de vital importancia, para mejorar de ser necesario la atención y servicio brindado.

La integración entre la atención y el servicio que se brinda pasan por un proceso de valoración a nivel médico , así como diversos temas referentes a la atención medica22.

En realidad no existe ningún sistema de salud que cumpla con la meta , que es de poder determinar cuales son las carencias del sector de salud, pero mediante investigaciones es posible aprender a diferenciar diversas alternativas que ayuden a mejorar las deficiencias tanto en la atención, así como en el servicio que brindan 22.

Es nuestros tiempos la satisfacción del usuario abarcado mucho campos en estudios que se inclinan específicamente en el sector de la salud, ya que en las últimas décadas se ha considerado el sector de mayor estudio. Ahora los debates recurrentes a este tema evalúan tanto metodologías como concepciones , así como la visión del usuario al momento de calificar la atención y servicio que les brindan.

Se entiende que es todo un desafío tanto para los que gestionan la organización en el sector de la salud así como en la misma salud pública, no existiendo una clara concepción que ayude a diferencia las estrategias de mejora, esto lo define Pascoe16

“comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas Pascoe G23.(1983) .

La SU es determinada por las respuesta de la actitud además del juicio que realiza el usuario , con lo cual ayuda a las mejoras del producto y la interacción del servicio que brinda ,Pascoe G23.(1983)

Existen 4 áreas dentro de las cuales la satisfacción del usuario tiene carácter relevante :

* Comparar sistemas o programas de salud,
* Evaluar la calidad de los servicios de salud. Chias24 (1995),
* Identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción
* Asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios25.

**Los Niveles de Satisfacción**25

Entre los niveles de satisfacción los usuarios (pacientes), surgen tres niveles :

**Insatisfacción**

Se crea por que el servicio , producto, o desempeño que se obtiene del servicio no cumple con las expectativas de la persona (paciente).

**Satisfacción**

Esto se alcanza cuando la expectativa y la experiencia del servicio o desempeño realizado coinciden, para la persona (paciente).

**Complacencia**

 Este nivel cumple con un exceso a las expectativas de la persona(paciente).

De acuerdo al nivel en el cual se encuentre la personas (paciente), es como se podría conocer el grado de lealtad para con la institución, por ejemplo: en el caso de un paciente insatisfecho su primera opción será de cambiar de servicio u institución, o donde le brinden una mejor atención.

Es por tal razón que las instituciones requieren de brindar la mayor de las facilidades y comodidades a sus usuarios con el fin de fidelizarlos.

## Marco conceptual

* **Usuario externo/paciente**: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con criterios de calidad.22
* **Nivel de insatisfacción**: Es el nivel en cual los usuarios se sientan o no relacionados con la satisfacción que les brinda el servicio o atención brindada en un determinado ambiente. Que será valorada mediante un instrumento de medición documental. 22
* **Satisfacción usuario externo:** Porcentaje de usuarios externos (pacientes y acompañantes) satisfechos con la información recibida (percepción). Indicador de medición de la calidad en la atención de los establecimientos de salud.21
* **Fiabilidad (F):** Es la competencia del personal de salud con el fin de cumplir ciertas acciones que a la vez son confiables y que los usuarios mantienen esa misma percepción 21
* **Capacidades de Respuesta** **(CR):** Respuesta del trabajador de salud de ayudar a los usuarios a la obtención de un servicio rápido y oportuno; percibido por el usuario externo y expresado en porcentaje.21
* **Seguridad** **(S):** Destreza del trabajador de salud, para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de dudas, percepción del usuario externo expresado en porcentaje.21
* **Empatía** **(E):** Capacidad del trabajador de salud para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el usuario y atender según características y situaciones particulares, la misma que será expresado en porcentajes.21
* **Aspectos Tangibles** (AT): Referida a como esta equiapda la institución tanto en personal , los materiales que manejan ,los equipos entre otros y que es percibido por los pacientes (usuarios)21

# METODOLOGÍA

## Tipo y nivel de la investigación.

Investigación básica: La investigación básica es un tipo de investigación que no se centra en resolver problemas específicos, sino en aumentar el conocimiento sobre un tema. Se centra en comprender los principios fundamentales de un fenómeno o proceso, y en desarrollar teorías y modelos que puedan explicarlo. La investigación básica es importante porque proporciona una base para la investigación aplicada, que tiene como objetivo desarrollar soluciones a problemas concretos.(Supo, 2017)

**Nivel relacional:** el estudio es de nivel relación puesto que se determinara la relación entre dos o más variables.(Hernández Sampieri et al., 1997)

## Diseño de Investigación

 Diseño Descriptivo de una sola casilla.26

 **Esquema:**



 Dónde:

 G= Muestra

 O= Observación de la muestra

## Hipótesis

* + 1. **Hipótesis general**

El 60% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017.

* + 1. **Hipótesis específicas.**

 El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad es del 60%.

El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta es del 60%.

El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad de la atención es del 60%.

El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía es del 60%.

El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles es del 60%.

## Operacionalización de variables

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **DIMENSIONES** | **INDICADORES** | **ITEMS** | **ESCALA DE VALORES** | **NIVEL Y RANGOS** | **TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA** |
| **Nivel de satisfacción de los usuarios** | Fiabilidad |  | 1,2,3,4,5, | Escala de Likert | AdecuadoInadecuado | CategóricaOrdinal |
| Capacidad de respuesta |  | 6,7,8,9 |
| Seguridad |  | 10,11,12,13 |
| Empatía |  | 14,15,16,17,18 |
| Aspectos tangibles |  | 19,20,21,22 |
| **Edad** | - | * Fecha de nacimiento
 | Edad | Razón |  | Razón |
| **Sexo** | - | * Características sexuales
 | Sexo | Nominal |  | Nominal |

## Población – Muestra

**Población.**

La población esta conformada por los usuarios que se atenden en consulta externa en un bimestre, según el área de estadística la población bimensual esta conformada por 176 individuos

**Muestra.**

La muestra se conforma por 120 usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud de la Tinguiña.

**Muestreo.**

El muestreo seleccionado fue de tupo probabilístico aleatorio simple, donde cada uno de los miembros de la población tienen la posibilidad d ser parte del estudio.

El tamaño muestral se determinó por medio de la fórmula de poblaciones finitas la cual se presenta de la siguiente forma.

## Técnicas e instrumentos de recolección de información.

**Técnica**

La encuesta, es un método de investigación social que utiliza un cuestionario para recopilar información de una muestra de personas.(Diaz de Rada, 2009)

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario para cada una de las variables en estudio.

**Instrumento.**

El cuestionario de satisfacción del usuario fue aplicado en la muestra seleccionada.

Un cuestionario es una lista de preguntas que se utilizan para recopilar información sobre las opiniones, creencias, hábitos o comportamientos de una persona o un grupo de personas.(F. G. Arias, 2012)

## Técnicas interpretación de datos

el establecimiento de frecuencias y porcentajes correspondientes se realizaron utilizando Microsoft Excel.

Análisis estadístico inferencial: se utilizó SPSS. utilizando estadísticas descriptivas para variables cuantitativas.

Se analizó la normalidad de los datos para decidir entre pruebas paramétricas y no paramétricas para contrastar las hipótesis propuestas.

# RESULTADOS

Tabla 1. Sexo de los usuarios externos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | 90 | 75,0 |
| Masculino | 30 | 25,0 |
| Total | 120 | 100 |

Grafico 1. Sexo de los usuarios externos



En la tabla y grafico 1, se observa en relación al sexo de los usuarios externos, que el 75% (90/120), fueron de sexo femenino y 25% (30/120) masculino.

Tabla 2. Edad de los usuarios externos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Menor a 30 años | 42 | 35,0 |
| 31 a 40 años | 34 | 28,3 |
| 41 a 50 años | 20 | 16,7 |
| 51 a mas | 24 | 20,0 |
| Total | 120 | 100.0 |

Gráfico 2. Edad de los usuarios externos



En la tabla y grafico 2, se observa en relación a la edad de los usuarios externos que el 35% (42/120), fueron menores de 30 años; 28,3% (34/120) 31 a 40 años; 16,7% (20/120) de 41 a 50 años y 20% (42/120) mayores de 51 años.

Tabla 3. Nivel de satisfacción general del usuario externo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 74 | 61,7 |
| Satisfecho | 46 | 38,3 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 3. Nivel de satisfacción general del usuario externo



En la tabla y grafico 3, se observa respecto al nivel de satisfacción general de los usuarios externos que el 61,7% (74/120) se encuentran insatisfechos y el 38,3% satisfechos (46/120).

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 83 | 69,2 |
| Satisfecho | 37 | 30,8 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 4. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad



En la tabla y grafico 4, se observa respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad que el 69,2% (83/120) se encuentran insatisfechos y el 30,8% satisfechos (37/120).

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 92 | 76,7 |
| Satisfecho | 28 | 23,3 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 5. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla y grafico 5, se observa respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta que el 76,7% (92/120) se encuentran insatisfechos y el 23,3% satisfechos (28/120).

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 70 | 58,3 |
| Satisfecho | 50 | 41,7 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 6. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad



En la tabla y grafico 6, se observa respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad de la atención que el 58,3% (70/120) se encuentran insatisfechos y el 41,7% satisfechos (50/120).

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión empatía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 73 | 60,8 |
| Satisfecho | 47 | 39,2 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión empatía



En la tabla y grafico 7, se observa respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía del personal de salud, que el 60,8% (73/120) se encuentran insatisfechos y el 39,2% satisfechos (47/120).

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 105 | 87,5 |
| Satisfecho | 15 | 12,5 |
| Total | 120 | 100.0 |

Grafico 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles



En la tabla y grafico 8, se observa respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta, que el 87,5% (105/120) se encuentran insatisfechos y el 12,5% satisfechos (15/120).

 **Análisis de los Resultados.**

Los resultados , presentan que las personas (usuarios ) están insatisfechos con el servicio de salud , todo debido en una probalistica por la atención en las instituciones , recordar que estos estuvieron suspendidos al iniciar la pandemia por el COVID -19, ya que solo se brindo atención por emergencias y urgencias , para posteriormente ser reactivando se progresivamente en los meses de julio a agostos durante la recolección de datos, ; no obstante, más del 50% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

La comprobación de los resultados no es sencilla, por la falta ciertos estudios con los cuales ayudan a medir la satisfacción de los usuarios de afuera o externos, en Nicaragua para Alvarez los resultados que obtuve fue de los niveles de satisfacción eran muy inferiores8. Borre Y, Vega Y. por su parte indicaron que un porcentaje alto de paciente si evidencio que sus niveles de calidad eran buenos con un 78%9. Por su parte Lenis, encontró un porcentaje alto con 96.6% de los usuarios los cuales se encontraban satisfechos con el cuidado brindado por parte del personal de enfermería, por lo que no requerían mejoras algunas10.

Los estudios realizados en el Perú fueron tal así como Aguirre, refiere que el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% indica la satisfacción a nivel medio 12. Por su parte, López, indica que un 17% de usuarios quedaron satisfechos y que los niveles mas altos de satisfacción media se encuentra con un 61% , mientras que 22 % indicaron insatisfacción total13.

En Ica – región, Mayurí, indica buenos niveles de satisfacción basado en las dimensiones de calidad14; por otro lado en nuestro estudio estos niveles fueron bajos, si bien el nivel de insatisfacción hallado en el presente trabajo de investigación contiene un porcentaje alto, tienen concordancia con lo indicado por Custodio et al, quienes indicaron un 6º.8% de insatisfacción además de otras dimensiones como confiabilidad, empatía, aspecto tangible , seguridad y respuesta rápida15. Así mismo con Sánchez, quien en sus conclusiones indico que los usuarios (pacientes) presentan una alta insatisfacción con respecto al servicio que brindad el cual se plasma con un 82.9%16.

Si bien es cierto antes de la pandemia los niveles de satisfacción variaban muchísimo , ya que los reportes indicaban que la insatisfacción solo era media o baja , ya después con la crisis sanitaria todo cambio exploando mas aun la problemática y elevando los porcentajes lo cual se evidencia en nstro trabajo de investigación , ya uqe se reportaron altos niveles de insatisfacción por parte de las personas (usuarios) , en el caso de los servicio y atención que brinda los servicios de salud .

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**CONCLUSIONES**

El nivel de satisfacción general de los usuarios externos es del 38,3% y 61,7% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=63,4), se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud La Tinguiña – Ica.

El la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción es de 30,8% y 69,2% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=14,3), se encuentran insatisfechos en esta dimensión de la calidad de la atención.

El la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción es de 23,3% y 76,7% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=11,0), se encuentran insatisfechos en esta dimensión de la calidad de la atención.

El la dimensión seguridad el nivel de satisfacción es de 41,7% y 58,3% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=11,9), se encuentran insatisfechos en esta dimensión de la calidad de la atención.

El la dimensión empatía el nivel de satisfacción es de 39,2% y 60,8% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=14,9), se encuentran insatisfechos en esta dimensión de la calidad de la atención.

El la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción es de 12,5% y 87,5% de insatisfacción. En promedio (Ẋ=11,2), se encuentran insatisfechos en esta dimensión de la calidad de la atención.

**RECOMENDACIONES**

Implementar proyectos de mejora continúa de la calidad que permitan superar los resultados negativos que se han detectado en el presente trabajo de investigación.

Fortalecer la fiabilidad de la atención, atendiendo a los pacientes sin discriminación, respetando el orden de llegada, el horario publicado en el establecimiento de salud, implementando mecanismos de atención de queja o reclamos.

Mejorar la capacidad de respuesta mediante una atención rápida en el área de caja/farmacia, admisión, disminuyendo los tiempos de espera de la atención.

Garantizar la seguridad de la atención, respetando la privacidad durante la atención del usuario, realizando un examen completo y minucioso del paciente, brindando el tiempo suficiente para contestar dudas o preguntas de los usuarios e inspirando confianza.

Mejorar la empatía de los trabajadores de salud, mediante un trato amable, con respeto y paciencia, logrando que el paciente comprenda la explicación su salud, el tratamiento o resultado de su atención.

Mejorar la percepción de los aspectos tangibles del establecimiento de salud, para tan efecto los carteles, letreros o flechas del establecimiento deben ser adecuados para orientar a los pacientes, los ambientes y servicios higiénicos limpios y abasteciendo de equipos y materiales necesarios para la atención del usuario externo.

Realizar periódicamente la medición de la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Tinguiña.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. P- 283.].Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\_FINAL\_ENSUSALUD\_2016.pdf
2. Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2015 ; 32(2):299-302.
3. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza A, Torres C, Montesinos D, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un Hospital General de Lima. Rev Perú Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2009; 26(1): 61-65.
4. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. REV PERÚ MED INTEGRATIVA.
5. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. REVISTA SALUD QUINTANA ROO [Internet].
6. Godínez F, Carreto R, Ariza F, Maruris M, Cuevas A, Cabañas E. Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. Psicología y Salud. [Internet]. 2014
7. 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 Pública
8. Álvarez R. Grado de satisfacción de los usuarios de servicio de Hospitalización Privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar escuela DR Alejandro Dávila bolaños Managua(Tesis de maestría). Nicaragua: Universidad Nacional de Nicaragua; 2017. http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf
9. Borre y, vega y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados en una institución de servicios de salud, barranquilla. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2014. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0717-95532014000300008
10. Lenis C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. (Tesis de maestría); Colombia; Universidad Nacional de Colombia. 2013. http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf
11. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el
12. Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 (Tesis de posgrado); Perú; Universidad Cesar Vallejo. 2017.
13. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 (Tesis de maestría); Perú; Universidad César Vallejo. 2017. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\_8c52194f794985efc23d2c0d62afc3d1/Details
14. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa Rosa – Lima. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2014. Recuperado a partir de: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317
15. Custodio J, Rojas C, Hernández l. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Es salud –Ica. (Tesis de pregrado). Perú: Universidad San Luis Gonzaga de Ica. 2017. Recuperado a partir de: https://pdfs.semanticscholar.org/e5f1/034828013e7036f5227ff59f6e4ca8dcab7a.pdf
16. Ribeiro A.L. Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João, para concurso de Provas Públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem. Porto.2003. Recuperado a partir de: www.infad.eu › index.php › IJODAEP › article › view
17. Donabedian A. Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de salud Pública de México.1990. https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf
18. Cleary PD, e McNeil BJ. (1988).Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry. Chicago. Vol. 25, nº1, p. 25-36. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123
19. Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine. 1992. Vol.16. Nº 5, p. 577-582. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7100990
20. Monteiro J. Satisfação em Saúde numa perspectiva da garantia da qualidade. 1991. Bragança: Boletim do Hospital de Bragança.Vol.1. Nº2. Recuperado a partir de: http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1672/1/PONTINHA%20Carlos%20Manuel%20Rodrigues%20-%20DM%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20utentes%20cuidados%20sa%C3%BAde.pdf
21. Pascoe G. Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and Program Planning. 1983;6:185-210. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10299618
22. Chias J. Marketing Público. Edit. Macgrawhill. 1995. Recuperado a partir de: https://es.scribd.com/doc/214886921/Marketing-Publico-JOSEPH-CHIAS-1
23. Hill C.W, Jones GR. Administración Estratégica, Un enfoque integrado, México: Ed. Mc Graw Hill.1996. Recuperado a partir de: <https://adrain111.files.wordpress.com/2014/09/administracion-estrategica-hill-8th.pdf>
24. Supo J. Seminarios de investigación científica (en línea). Arequipa; 2012.
25. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. 2002. Lima.p.3. http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBLEMA** | **OBJETIVOS** | **HIPÓTESIS** | **VARIABLES** | **INSTRUMENTO** |
| **PROBLEMA GENERAL**¿Cuál será el nivel satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017?**PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad del servicio que percibe el usuario externo?¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, en los servicios de salud?¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la atención, percibida por los usuarios externos que acuden a los servicios de salud?¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción respecto a la empatía del personal, percibida por los usuarios que acuden a los servicios de salud?¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a los elementos tangibles predominantes en los servicios de salud? | **OBJETIVO GENERAL**Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017.**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**Identificar el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad del servicio que percibe el usuario externo.Identificar el nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, en los servicios de salud.Identificar el nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la atención, percibida por los usuarios externos que acuden a los servicios de salud.Identificar el nivel de satisfacción respecto a la empatía del personal, percibida por los usuarios que acuden a los servicios de salud.Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a los elementos tangibles predominantes en los servicios de salud. | **HIPÓTESIS GENERAL**El 60% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud la Tinguiña – Ica, 2017.**HIPÓTESIS ESPECIFICAS:**El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad es del 60%.El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta es del 60%.El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad de la atención es del 60%.El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión empatia es del 60%.El nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles es del 60%. | **Variable de interés:****•** Nivel de satisfacción del usuario externo.**Variables de caracterización:**• Edad• Sexo• Condición del usuario  | Encuesta SERQVUAL MODIFICADA por las autoras |

## Anexo 2: Instrumentos de investigación

****

## Anexo 3: Informe de Turnitin

****