

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**

(Creado por ley N°25265)

**FACULTAD DE ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del  
primer nivel de atención, red de salud Huancavelica 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Salud Pública**

**PRESENTADO POR:**

Favio, PALOMINO PAUCAR,  
Kevin Celso, RAMOS CLEMENTE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**HUANCAMELICA – PERÚ  
2023**

# Acta de Sustentación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por Ley N° 25265)  
**FACULTAD DE ENFERMERIA**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Huancavelica, a los doce días del mes de octubre a horas 09:00 am del año dos mil veintitrés, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis la Bachiller: **PALOMINO PAUCAR, Favio**, identificada con **D.N.I N° 74353921**. Siendo los Jurados Evaluadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Yda Flor, CAMPOSANO CÓRDOVA	Presidenta	19835422	0000-0001-8685-117X
Mg. Rafael, REGINALDO HUAMANI	Secretario	40817543	0000-0002-8326-4276
Mg. Edwin Jony, TORAL SANTILLÁN	Vocal	23272401	0000-0001-7366-8472
Dra. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO	Asesora	19917960	0000-0002-6796-3421

De acuerdo al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 0469-2023-CU-UNH.

El candidato a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Don: **PALOMINO PAUCAR, Favio**, procede a sustentar la tesis titulada: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCAMELICA 2022"** aprobado mediante Resolución N°182-2023-D-FEN-R/UNH, donde fija la hora y fecha para el acto de sustentación de la tesis.

Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, designado bajo Resolución N° 075-2023-D-FEN-R/UNH. Acto, seguido el presidente del jurado evaluador informa al sustentante y el público asistente abandonen la sala de actos, para deliberar sobre los resultados de la sustentación y defensa de la sustentante; llegando al calificativo de:

APROBADO  DESAPROBADO  POR: Mayoría

Para constancia se expide la presente, en la ciudad de Huancavelica a los 12 días del mes de octubre del 2023.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

# Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
(Creada por Ley N° 25263)  
FACULTAD DE ENFERMERIA



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Huancavelica, a los doce días del mes de octubre a horas 09:00 am del año dos mil veintitrés, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis la Bachiller: RAMOS CLEMENTE, Kevin Celso, identificada con D.N.I N° 72462233. Siendo los Jurados Evaluadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Yda Flor. CAMPOSANO CÓRDOVA	Presidenta	19835422	0000-0001-8685-117X
Mg. Rafael. REGINALDO HUAMANI	Secretario	40817543	0000-0002-8326-4276
Mg. Edwin Jony. TORAL SANTILLÁN	Vocal	23272401	0000-0001-7366-8472
Dra. Marisol Susana. TAPIA CAMARGO	Asesora	19917960	0000-0002-6796-3421

De acuerdo al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 0469-2023-CU-UNH.

El candidato a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Don: RAMOS CLEMENTE, Kevin Celso, procede a sustentar la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCAVELICA 2022" aprobado mediante Resolución N°182-2023-D-FEN-R/UNH, donde fija la hora y fecha para el acto de sustentación de la tesis.

Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formuladas por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, designado bajo Resolución N° 075-2023-D-FEN-R/UNH. Acto, seguido el presidente del jurado evaluador informa al sustentante y el público asistente abandonen la sala de actos, para deliberar sobre los resultados de la sustentación y defensa de la sustentante; llegando al calificativo de:

APROBADO  DESAPROBADO  POR: Mayoría

Para constancia se expide la presente, en la ciudad de Huancavelica a los 12 días del mes de octubre del 2023.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

# **Título**

**Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del  
primer nivel de atención, red de salud Huancavelica 2022**

## **Autores**

**Favio, PALOMINO PAUCAR**  
**DNI N° 74353921**

**Kevin Celso, RAMOS CLEMENTE**  
**DNI N° 72462233**

**Asesora**

**DRA. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO**

**Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6796-3421>**

**DNI N° 19917960**

## **Dedicatoria**

A mis padres por el apoyo brindado durante mi formación profesional e inculcarme valores y esfuerzo para lograr cada una de mis metas personales y profesionales.

Favio P.P.

A mi familia e hijo, por el amor incondicional que me brinda a cada momento, siendo el motor y motivo de cada logro obtenido, además por ser inspiración para ser cada día mejor

Kevin Celso R.C.

## **Agradecimiento**

- A Dios por darnos la paz espiritual y sabiduría en los momentos difíciles.
- A nuestros padres y familia por el apoyo incondicional en cada actividad emprendida, así como en la elaboración del presente estudio para seguir adelante y obtener el título profesional.
- Al personal del servicio y usuarios de los Centros de Salud de Santa Ana, Ascensión, San Cristóbal y personal administrativo de la Red de Salud Huancavelica, quienes permitieron el acceso a dichos establecimientos para la recolección de información.
- A la asesora Dra. Marisol Susana Tapia Camargo por el esfuerzo y apoyo realizado en cada fase desde la elaboración del proyecto, ejecución y elaboración del informe final de tesis.
- A los docentes de la Facultad de Enfermería quienes han contribuido de diferentes formas en nuestra formación profesional, gracias a su entrega y dedicación en el proceso de enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a nuestra casa de estudios la Universidad Nacional de Huancavelica y Facultad de Enfermería por albergarnos durante la permanencia estudiantil.

A todos ellos muchas gracias.

## Tabla de contenidos

Portada.....	i
Acta de Sustentación .....	ii
Título.....	iii
Autores.....	iv
Asesora.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Tabla de contenidos de tablas .....	x
Tabla de contenidos de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	xiv
CAPÍTULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Justificación .....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes .....	21
2.2. Bases teóricas:.....	26
2.3. Definición de términos:.....	34
2.4. Hipótesis .....	35

2.5.	Variables .....	35
2.6.	Operacionalización de variables .....	36
CAPÍTULO III.....		39
MATERIALES Y MÉTODOS .....		39
3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.2.	Nivel de investigación.....	39
3.3.	Método de investigación .....	39
3.4.	Diseño de investigación .....	40
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	40
3.6.	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	41
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	44
CAPÍTULO IV .....		46
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		46
4.1.	Análisis de información .....	46
4.2.	Discusión de resultados.....	54
Conclusiones.....		56
Recomendaciones .....		57
Referencia bibliográfica.....		58
Anexos .....		63
Anexo 01: Matriz de consistencia .....		64
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.....		66
Anexo 03: Procesamiento de base de datos.....		69
Anexo 04: Certificado de similitud .....		70
Anexo 05: Panel de Imágenes .....		71
Anexo 06: Documentos de autorización para la ejecución del proyecto.....		72

## **Tabla de contenidos de tablas**

Tabla N° 01. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	47
Tabla N° 02. Nivel de satisfacción del Usuario Externo según servicios en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	48
Tabla N° 03. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	49
Tabla N° 04. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	50
Tabla N° 05. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022.	51
Tabla N° 06. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	52
Tabla N° 07. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	53

## **Tabla de contenidos de gráficos**

Gráfico N° 01. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	47
Gráfico N° 02. Nivel de satisfacción del Usuario Externo según servicios en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	48
Gráfico N° 03. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	49
Gráfico N° 04. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	50
Gráfico N° 05. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022.	51
Gráfico N° 06. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	52
Gráfico N° 07. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022	53

## **Resumen**

**Objetivo:** Determinar el Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022. **Métodos:** Estudio observacional de nivel descriptivo, Diseño no experimental. Participaron 121 usuarios de 18 años a más atendidos en consultorios externos de los 03 centros de salud de la localidad de Huancavelica: Centro de Salud Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal, quienes recibieron atención por el personal de salud de los consultorios de medicina, enfermería, obstétrica, odontología y psicología, se aplicó el cuestionario estandarizado SERVQUAL, instrumento validado por el Ministerio de Salud, se recolectó datos durante el periodo de dos meses. **Resultados:** del total de usuarios participantes en el estudio, el 97.52% refirieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica, el 1,65% mencionan estar satisfechos y el 0.83% no están satisfechos. **Conclusiones:** La mayoría de usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en los consultoriosexternos.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario externo, calidad.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the external user in establishments of the first level of attention of the Huancavelica Health Network, 2022. **Methods:** Observational study of descriptive level, non- experimental design. 121 users attended in outpatient clinics of the 03 health centers in the town of Huancavelica participated: Santa Ana, Ascensión and San Cristóbal Health Centers, who received care by health personnel from medical, nursing, obstetric, odontology and dental clinics. psychology, the external user satisfaction questionnaire proposed by the Ministry of Health was applied, data was collected during a period of two months. **Results:** of the total number of users participating in the study, 97.52% reported being totally satisfied with the care received in the health establishments of the Huancavelica Health Network, 1.65% mentioned being satisfied and 0.83% were not satisfied. **Conclusions:** The majority () of external users treated in the health centers (Santa Ana, Ascensión and San Cristóbal) of the Huancavelica Health Network, are totally satisfied with the care received in external clinics.

**Keywords:** Satisfaction, external user, quality.

## Introducción

La calidad de la atención es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el nivel en que los servicios de salud son efectivos para las personas y grupos de población, aumentando la posibilidad de lograr resultados de salud esperados y alineando el conocimiento profesional con datos basados en ciencia; abarca la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, e implica que se pueda medir y mejorar con el tiempo, brindando información basada en evidencia científica teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio, incluido pacientes, familias y comunidades(1).

En Latinoamérica, se realizó un estudio donde participaron 3484 pacientes evaluados en 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes se encuentran satisfechos, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, se encontró que la fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,7%. Esto demuestra que resulta importante evaluar constantemente la realidad actual sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud, debido a que se utiliza esta variable como un valor primordial para la medición de calidad de servicio en los hospitales. La tendencia del estudio realizado demuestra que el bajo nivel de satisfacción del usuario de salud, se presenta en las 5 dimensiones en las cuales fue evaluado (2).

En México se encontró que la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%(3).

El problema también se presenta en Perú, diversos estudios han demostrado una baja satisfacción con los servicios de salud, por ejemplo en Huancayo el 60,3% obtuvo una satisfacción global. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % desatisfacción respectivamente. El mayor nivel de

insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción (4).

En el Perú se han realizado diversos estudios en torno a la percepción de los pacientes sobre la calidad que brindan de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL, el cual evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en los Centros de Salud de Santa Ana, San Cristóbal y Ascensión de la Red de Salud de Huancavelica, lo cual permitirá obtener un indicador para implementar las medidas correctivas mediante un plan de mejora. La investigación está organizada tomando en cuenta los siguientes: Capítulo I (planteamiento del problema); Capítulo II (marco teórico); Capítulo III (metodología de la investigación); Capítulo IV (discusión de resultados; conclusiones, recomendaciones, referencia Bibliográfica y apéndice.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en evidencia, esto abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.(5)

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios (6).

En México, la insatisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8% ( $p < 0,05$ ). El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció

con mala calidad ( $p < 0,05$ ). La insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala de la calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa.(7)

En el Perú, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención; tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del Ministerio de Salud, asimismo, existensubgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú. (8)

La asistencia de calidad se ve perjudicado por la carencia de capital humano, logísticos y económicos, por la implementación de nuevos protocolos instaurados en el nosocomio como resultado a la pandemia del coronavirus, dentro del reglamento se consideró el permiso al profesional de enfermería que eran adultos mayores de 60 años y con morbilidades. Constantemente el servicio de las diferentes áreas de salud se observa en los pacientes que al culminar su atención presentan: inseguridad, angustia, insatisfacción, inquietud de tanta demora durante la atención y la preocupación de contagiarse del covid-19, ya que los trabajadores de salud no se abastecen para brindar el servicio. Conllevando a que la enfermera no tenga mucho trato ni relación con el usuario, esto da a entender que muchas veces el profesional de salud como la enfermera solo se concentran a efectuar actividades como: inspección de signos vitales, aplicar medicamentos y el trato con los pacientes asimismo ellos no cuentan con mascarillas adecuadas para su ejercer su actividad, entre otros, que hacen que sus acciones sean vistas como mecánicas o técnicas que pueden acarrear un cuidado de poca calidez y poca empatía con el usuario.

La satisfacción del usuario juega una función fundamental en la mejoría del usuario, puesto que contribuye de manera positiva a su rehabilitación y los pacientes insatisfechos demoran en su mejoría y tiende a empeorar; porque, se estresan y

sufren seguidamente de angustia. Por esta razón el trato enfermera-paciente, es un mecanismo esencial para determinar el servicio brindado al paciente.

Los cuidados que brinda el educando de enfermería no se basan en los cuidados mórbidos, asimismo en empatía, trato, utilización de bioseguridad en toda circunstancia y buena relación que impactan de manera positiva en el paciente. Existen muchos factores de insatisfacción; Alamo y otros, en Lima identificaron 187 motivos de reclamaciones. Los resultados mostraron que 47,7% fueron presentadas por familiares directos y que 43% correspondieron al área de medicina interna. En la dimensión inadecuado trato por parte del personal asistencial, 13,9% de pacientes mostraron disconformidad frente al trato descortés y grosero; en la dimensión demora en la atención, 12,8% manifestaron encontrarse descontentos por la falta de atención oportuna y en la dimensión desacuerdo del usuario con la atención o tratamiento recibido, 10,2% quedaron insatisfechos con la atención recibida. 60,6% de reclamaciones se resolvieron satisfactoriamente dentro del plazo exigido en la norma (9,10)

En Ica, se encontró que el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud (11).

Asimismo, el profesional y los internos de enfermería son conscientes de su compromiso frente la excelencia del servicio brindado al usuario, mediante las prácticas de valores y normas éticas de la carrera profesional, que contribuyen en el logro de la satisfacción del usuario, el cual es un parámetro que beneficia y/o aporta a la organización en los diferentes proyectos de mejoramiento con el propósito de optimizar la calidad del servicio en los centros de salud de la Red - Huancavelica.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es el Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ✓ ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar el Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- ✓ Identificar el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022
- ✓ Describir el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022
- ✓ Identificar el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de

salud de Huancavelica, 2022

- ✓ Describir el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022
- ✓ Identificar el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

#### **1.4. Justificación:**

- ✓ **Justificación teórica:**

El presente estudio nos dio a conocer el Nivel de satisfacción que existe frente a la atención del Profesional de Enfermería en los Centros de Salud de la Red de Huancavelica. La relación enfermero-paciente es una relación primordial en la atención del usuario, puesto que permite tener un ambiente de confianza y fortalecer las recomendaciones brindadas hacia la mejora y cuidado de la salud.

- ✓ **Justificación práctica:**

La satisfacción de las personas con la atención de salud que reciben en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo fundamental del sistema de salud y facilita información sobre el éxito del personal profesional en su desempeño diario.

- ✓ **Justificación metodológica:**

Este proyecto de investigación es útil como antecedente o referencia a las posteriores investigaciones que se pueda efectuar en dichos establecimientos de salud, asimismo permite que los directivos de la Red de Salud Huancavelica, consideren los resultados obtenidos para implementar acciones para dar sostenibilidad en los procesos de atención al usuario; asimismo, implementar acciones de mejora para reducir las brechas que aún persisten.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes:

##### ✓ Internacional

**Gerónimo-Carrillo (México, 2022)** publicó el estudio Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. El objetivo del estudio fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. Materiales y método. El estudio fue descriptivo y transversal. La población que se estudió fueron los usuarios que asistieron a consulta médica en un centro de salud urbano del estado de Tabasco, en los meses de septiembre a diciembre de 2015. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL en su versión para servicios de consulta externa. Se utilizó estadística descriptiva y se obtuvieron medidas de tendencia central para

las sub-escalas del instrumento. Resultados. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Conclusiones. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía (12).

**Real y Real (2020-Paraguay)** realizaron el estudio Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, cuyo objetivo fue hallar la frecuencia y factores asociados a la insatisfacción en la atención referida por los pacientes. Materiales y métodos: se realizó una investigación cuantitativa con el cuestionario SERVQUAL aplicado al alta de los pacientes adultos del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional durante los años 2018 y 2019. Con el cuestionario se recogieron variables demográficas, clínicas y las respuestas a 22 preguntas que evaluaron cinco dimensiones relacionadas a la satisfacción con el servicio. Todos los sujetos encuestados firmaron el consentimiento informado. Resultados: se encuestaron 224 pacientes, siendo 48% del sexo masculino y 52% del femenino. La edad media fue  $44 \pm 17$  años. La frecuencia de insatisfacción con la atención recibida fue 59%. La dimensión del cuestionario SERVQUAL con peor puntuación fue la tangibilidad. Los factores de riesgo asociados estadísticamente a la insatisfacción fueron el sexo masculino, la procedencia rural, el estado civil soltero y la presencia de comorbilidades. Conclusiones: la frecuencia de insatisfacción fue 59%. El perfil del paciente insatisfecho es un varón, de procedencia rural, soltero y con comorbilidades (13).

**Pérez y cols. (Cuba, 2020)**, publicaron el estudio: Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. El objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Se

realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, entre el 12 de marzo y el 30 de abril de 2020. La satisfacción con la atención médica se evaluó según el cuestionario SERVPERF, y se tuvieron en cuenta las dimensiones de: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. La mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico “Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” durante su hospitalización por esta afección (14).

**Vásquez y cols (México, 2018)** publicaron el estudio Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, cuyo objetivo fue Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. Material y Métodos: Estudio descriptivo, transversal. Se evaluó la satisfacción percibida por los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención. La población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. Se usó la encuesta SERVPERF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. Resultados: Fueron 395 pacientes, 260 (66%) femeninos, 135 (34%) masculinos, edad promedio 42.80, mínima 19 máxima 91, + 16.64. La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados. Conclusiones: La satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60% (3).

✓ **Nacional.**

**Febres y cols (2020-Huancayo)**, publicaron el estudio Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, cuyo objetivo fue Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Métodos: Estudio observacional, descriptivo, de corte

transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Resultados: El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Así mismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. Conclusiones: El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios (4).

**Fernández Oliva y cols (Lima - 2017)**, realizaron el estudio Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017, cuyo objetivo fue: Determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSN). Métodos. En el año 2017 se aplicó una encuesta para calificar el clima organizacional a los trabajadores de los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina del INSN. La satisfacción del usuario externo se midió mediante la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos. Resultados. La calificación del clima organizacional fue de 76,3%, considerada como mejorable; y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. El clima organizacional en las dimensiones de identidad, comunicación organizacional y estructura lograron el calificativo de saludable y la dimensión remuneración obtuvo el calificativo de no saludable. La dimensión mejor valorada por los usuarios externos fue: ¿durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?; y la menos valorada: ¿los trámites para el alta fueron rápidos? Conclusión. La calificación global del clima organizacional fue de 76,3% y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4% en el INSN (15).

**Ramos Miranda y cols (Lima 2020)**, publicaron el estudio Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019, con el objetivo de Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú, 2019. Materiales y métodos: Estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo y correlacional. Se realizó una encuesta a 123 pacientes con el cuestionario para calidad de servicio en base a percepciones (SERVPERF, por sus siglas en inglés) y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), que fueron adaptados a la población de estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS 20 y la prueba de correlación de Spearman. Resultados: El 23,00 % de los pacientes reportó una calidad de atención alta; el 58,00 %, media; y el 19,00 %, una atención de calidad baja. Además, la calidad media predomina también en las siguientes dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad (49 %), capacidad de respuesta (48,00 %), seguridad (56,00 %), empatía (52,00 %) y aspectos tangibles (57,00 %). Respecto a la satisfacción, el 95 % tuvo una satisfacción media después de su atención; y el 5,00 %, una satisfacción baja. Así mismo, en ambas dimensiones de la variable satisfacción (atención administrativa y atención asistencial) se observa un nivel de satisfacción media. Se demostró la relación entre calidad de servicio y satisfacción. De igual forma, se demostró una relación significativa ( $\text{sig} < 0,05$ ) entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción. Por el contrario, no se encontró una relación significativa ( $\text{sig} > 0,05$ ) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía). Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019 (16).

**Ganoza (Trujillo, 2019)** realizó la tesis: Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. La

población muestral estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Los datos fueron procesados mediante software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones

1. El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos.
3. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente  $p < 0.05$  (17).

## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Bases teóricas**

#### **✓ Teoría de la calidad y satisfacción de los servicios de salud**

Esta teoría está propuesta por Avedis Donabedian

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la asistencia sanitaria ha sido puesta repetidas veces de manifiesto; uno de los criterios más difundidos y aceptados en torno a este tema es el propuesto por A. Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. Donabedian entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud. Hoy día se entiende la satisfacción del paciente tanto como una medida de garantía de calidad, como un resultado puntual de la asistencia prestada por un profesional, un dispositivo sanitario, o la red asistencial en su conjunto; si bien, en nuestra opinión más que un aspecto objetivo de esa calidad cabría hablar de calidad sentida o, en otros términos, de los aspectos subjetivos de la calidad de la asistencia (18).

La medición de la satisfacción es un componente esencial en la valoración del servicio prestado y del resultado final del cuidado. Es una medida del efecto de la relación profesional de la enfermera con el paciente, que puede afectar la eficiencia de sus intervenciones y, por consiguiente, su calidad. Donabedian, consideró que la efectividad del cuidado es lograr y producir salud y satisfacción, las cuales las determinan los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado. Cuando los pacientes están insatisfechos con el cuidado, los objetivos de la calidad se alejan(19).

✓ **La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente**

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (20).

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente (21).

✓ **El método del incidente crítico.**

El método del incidente crítico consiste en un procedimiento para recoger observaciones directas de ciertos hechos importantes en relación al comportamiento humano en situaciones definidas, y clasificadas de tal forma que sean útiles en la resolución de problemas de tipo práctico. "El método del incidente crítico es una fórmula de entrevista sistemática para recoger comportamientos que hayan sido observados llevan al éxito y/o fracaso en la realización de una tarea específica" (18).

"Un incidente es definido como cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa en sí misma para permitir hacer inferencias y predicciones sobre la persona que realiza una actividad". Un incidente crítico es aquél que favorece o perjudica el propósito general de la actividad (la satisfacción/insatisfacción del cliente en nuestro caso) de una forma significativa. Dicho de otra forma, un incidente es crítico si hace una contribución importante, positiva o negativa, al propósito general de la actividad. Las condiciones para la aceptación de una respuesta como incidente crítico son las siguientes (18):

- Aporta una anécdota muy satisfactoria en la pregunta del incidente crítico satisfactorio o muy insatisfactorio en la pregunta del incidente crítico insatisfactorio.
- La anécdota contada debe ser con el servicio de copistería en lo referente a fotocopias o encuadernación.
- Se trata de una experiencia personal única, aunque se admitirán aquellas respuestas en las que se afirma que la misma experiencia se repite en más de una ocasión.

**2.2.2. Bases conceptuales satisfacción del usuario externodefinición:**

El concepto "satisfacción del usuario" La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de

calidad que los pacientes demandan (4).

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a los servicios de salud. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (22).

La calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención; la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (23).

#### ✓ **Niveles de satisfacción:**

El usuario en salud determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

- **Insatisfacción máxima reclamación.** Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan un insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia (3).
- **Insatisfacción e incertidumbre.** Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro (3).
- **Satisfacción contenida, oportunidad.** Sacrificio elevado /

prestación elevada: Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio (3).

- **Máxima satisfacción, confianza:** Sacrificio modesto / prestación elevada: - Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario (3).

✓ **Elementos de la satisfacción (CELA 2005):**

- a. **Accesibilidad:** Nivel con que el usuario está a la expectativa para que lo atiendan cuando lo necesita.
- b. **Agilidad:** Nivel con que el administrador de prestación de salud satisface prontamente la demanda de los clientes.
- c. **Comunicación:** Nivel con que el administrador de prestación de salud se comunica con sus clientes mediante palabras sencillas, precisas y de claro comprensión, si un usuario se siente apartado, desinformado o inquietud acerca de sus resultados de salud, puede que demore mucho tiempo en recuperarse, la información es fundamental para proporcionar satisfacciones con la prestación en la entidad de salud.
- d. **Disponibilidad:** Nivel con que el administrador de salud está apto, en cada momento que los clientes lo necesiten.
- e. **Cortesía:** Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra una conducta cordial con el usuario siendo capacitado de mostrarse de acuerdo y entender sus sentimientos. La educación mueve a la persona a expresar un efectivo grado de aceptación y empatía para con los sentimientos de otras personas, un individuo amable se comporta con mesura y consideración hacia otros y se esfuerza por

conseguir cordialidad en las relaciones interpersonales.

- f. **Confianza:** Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra tener las habilidades para proporcionar la atención que se le ofreció, de forma precisa y seguro, siendo observado de este modo por el cliente.
- g. **Competencia:** Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra tener las habilidades y los conocimientos necesarios para ofrecer servicio al usuario. Mientras grande sea la competitividad percibida del administrador de prestación, más grande será el grado de complacencia del cliente.

✓ **Dimensiones de la satisfacción del usuario externo:**

- **Fiabilidad.** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Por ejemplo: en la prueba diagnóstica que indica que es muy específica y muy sensible. Se dice que un test es fiable cuando se obtienen los mismos resultados en sucesivas aplicaciones realizadas en situaciones similares. Es importante asegurar la fiabilidad para lograr la satisfacción del usuario, asimismo establecer confianza en la prestación de servicios de salud (24).
- **Capacidad de respuesta.** Es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas por todo el personal de los establecimientos de salud los cuales potencian a la institución para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. De esta forma los establecimientos de salud con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores (25).

- **Seguridad.** Esta dimensión evalúa la confianza que genera la actitud

del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza

- **Empatía.** La empatía se considera una de las competencias básicas en el aprendizaje de la medicina en el siglo XXI, y se define como la capacidad de entender las emociones de los pacientes, así como sus perspectivas y experiencias. Altos niveles de empatía se relacionan con mayor facilidad de los pacientes para expresar sus síntomas y preocupaciones, con lo que no solo se obtiene una mejor anamnesis y precisión diagnóstica, sino también una mayor participación del paciente y educación en salud, y en general mejor calidad de vida del paciente y reducción del estrés; asimismo, Mejores niveles de empatía se han correlacionado también con mejor satisfacción profesional, menor estrés y menor burnout profesional del personal de salud (26).
- **Aspectos tangibles.** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (13).

✓ **Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente:**

Si se pretende entender lo fundamental de lo que es complacer las carencias y expectativas de los pacientes, es significativo explicar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la prestación de los servicios de atención de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, todos ellos tienen expectativas frente la prestación que ofrece la entidad. Por ejemplo, la gran parte de los pacientes desea su estado mejorado de salud que pueda lograrse; una atención favorable y adecuado; un trato amable y respetuoso por parte de los trabajadores y una comunicación correcta frente a su estado (27).

La noción del nivel de complacencia del usuario al haber recibido la atención, es la base de manifestación para que las empresas realicen una

planeación de cómo perfeccionar la prestación que están otorgando a sus pacientes, por consiguiente, la evaluación del nivel de complacencia del usuario no es interesante, excepto se usa para implementar acciones que permitan brindar una prestación que supere sus expectativas. Los métodos de estudio del nivel de complacencia de los pacientes deben poseer 3 objetivos: impulsar en resolver la conexión histórica que existe entre la entidad y sus pacientes, ayudar para calcular la complacencia del usuario con relación a los competidores, y conocer las formas en que el personal influyen en la complacencia del usuario. Por lo otra parte, esta investigación se debe diseñar con soporte en las expectativas y la apreciación frente a la calidad del resultado o prestación por lado del cliente (27).

✓ **Necesidades humanas:**

Las carencias humanas básicas son elementales y necesarias para la conservación y la salud del individuo, por ejemplo: el alimento, agua, protección y afecto. Sin embargo, cada individuo tiene otras carencias básicas y el espacio hasta el que se satisfagan estas carencias básicas es un elemento significativo para precisar la situación de salud de un individuo (28).

La jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que las enfermeras pueden emplear para entender las interrelaciones de las necesidades humanas básicas, en base a este modelo, ciertas necesidades humanas son más básicas que otras; en otras palabras; algunas necesidades deben complacerse posteriormente que otras, complacer las necesidades fisiológicas antes que las necesidades de afecto y posesión, para ofrecer servicio más efectivo, la enfermera necesita entender las relaciones entre las diferentes necesidades y los factores que determinan las prioridades del paciente (28). Necesidades fisiológicas básicas son las necesidades corporales incluyen los alimentos, el agua, la expulsión, oxígeno, el abrigo, el descanso, el sueño, el sexo, el dinamismo y la evitación del daño, se entiende como demanda del usuario de percibir oportuna y adecuadamente el servicio

por parte de la enfermera en cuanto a: Necesidades nutricionales, necesidades de eliminación, necesidades de descanso y confort, necesidades de evitación del dolor. Los alimentos y el horario de las comidas tienen en la población una trascendencia que va mucho más allá de otorgar nutrición al organismo; asimismo de complacer una necesidad fisiológica básica, la comida puede favorecer a complacer muchas otras (28).

### 2.3. Definición de términos:

- ✓ **Calidad de la Atención.**- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (6).
- ✓ **Capacidad de Respuesta.**- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (29).
- ✓ **Consulta externa.** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista (30).
- ✓ **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (29).
- ✓ **Expectativa del Usuario.** - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (29).
- ✓ **Mejoramiento Continuo de la Calidad.**- Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas

existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia (29).

- ✓ **Nivel de confianza del Profesional de enfermería.** Es la situación interna que implica una noción existente del problema del propósito, de los medios propios que uno puede realizar para alcanzar este propósito y, a base de todo ello, de las posibilidades realistas que uno tiene que lograr (29).
- ✓ **Percepción del Usuario.** - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado
- ✓ **Satisfacción del paciente.** La satisfacción es una impresión subjetiva que experimenta el usuario, al cubrir sus carencias y expectativas cuando se le otorga una prestación y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la indicación recibida de otros usuarios y de la misma entidad de salud, estos elementos condicionan que la complacencia sea diversa para distintas personas y para el mismo sujeto en diferentes circunstancias (29).
- ✓ **Servicios de internamiento.** Está constituido por los servicios donde el profesional de enfermería desempeña todas las funciones que los competen para generar confianza y satisfacción del usuario externo en los Centros de Salud de Huancavelica en mención el año 2022.
- ✓ **Usuario externo.** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (31).

## **2.4. Hipótesis:**

### **2.4.1. Hipótesis general:**

No se plantea hipótesis por ser un estudio descriptivo

## **2.5. Variables:**

### ✓ **Variable 1**

Nivel de Satisfacción.

## 2.6. Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS
<b>Variable 1</b> Nivel de Satisfacción.	La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta el paciente, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud, estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.	En el presente trabajo de investigación se refiere al resultado del nivel de satisfacción a evaluar a los usuarios Externos atendidos en los establecimientos de salud en mención. Se categoriza de la siguiente manera: - Totalmente insatisfecho (22-55) - Insatisfecho (56-88) - Satisfecho (89-121) - Totalmente satisfecho (122-154)	<b>Fiabilidad</b>	Disponibilidad y sentido de oportunidad de la prestación de servicios de salud	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Percepción sobre la respuesta a las necesidades de salud	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? ¿La atención en el área de admisión fue rápida? ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

			<b>Seguridad</b>	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	<p>¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</p> <p>¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?</p> <p>¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?</p> <p>¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?</p>
			<b>Empatía</b>	Capacidad de entender las emociones de los pacientes	<p>¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los Cuidados para su salud?</p>

			<b>Aspectos tangibles</b>	<p>Todo lo material y percibido por los pacientes.</p> <p>¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?</p> <p>¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?</p> <p>¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su Atención?</p>
--	--	--	---------------------------	---

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de investigación:**

El trabajo de investigación fue de tipo observacional; porque este tipo de investigación persigue, fundamentalmente, la medición de la variable de estudio en su estado natural, sin la intervención del investigador. (32)

#### **3.2. Nivel de investigación**

El estudio alcanzó el nivel descriptivo, porque de busca conocer la frecuencia de problema a través de indicadores. (33)

#### **3.3. Método de investigación:**

El estudio utilizó el método general deductivo - inductivo. Deductivo; porque parte va de lo general a lo específico; es decir, una vez que se concluye se confrontará la relación de las dos variables; a través de un sustento claro y preciso del suceso de los mismos. Inductivo; porque se partió de lo específico a lo general; vale decir, que primero va describir cada uno de los fenómenos para luego arribar a una conclusión.

Así mismo; se utilizó el método específico: Descriptiva, estadística y bibliográfica. Descriptivo, porque se describe, analiza e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos relacionado con otra variable tal como se da en el presente. Así como estudia al fenómeno en su estado actual y en su forma natural. Estadístico; porque a través de su aplicación facilitará la representación de datos de los fenómenos observados, y la toma de decisiones a la aplicación de la técnica estadística paramétrica y/o no paramétrica. Bibliográfica; porque permite recopilar y sistematizar información de fuentes secundarias contenidas en libros, artículos de revistas, publicaciones, investigaciones, etc.

### 3.4. Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue el No experimental, prospectivo, transversal.

M  $\longrightarrow$  O

Donde:

M = Usuarios de los establecimientos de salud

O = Variable: Nivel de satisfacción

### 3.5. Población, muestra y muestreo:

#### 3.5.1. Población:

La población estuvo constituido por los usuarios que acudieron a los 03 centros de salud de la Red de Salud Huancavelica (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal), durante los meses de agosto y setiembre del 2022, en promedio son 300 personas.

#### 3.5.2. Muestra:

La muestra estará constituida 121 usuarios de consulta externa, de los Centros de Salud de Santa Ana, San Cristóbal y Ascensión en la Red de Salud de Huancavelica, hallados a través de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:		
Z	=	1.96
P	=	0.05
Q	=	0.95
N	=	300
E	=	3% = 9
n	=	121

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.05) \cdot (0.95) \cdot 300}{(9)^2 (300-1) + (1.96)^2 (0.05) (0.95)}$$

$$n = 121$$

✓ **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que acuden a los centros de salud.
- Paciente lucido, orientado en tiempo, espacio, persona.
- Pacientes entre 18 a 60 años de edad.
- Pacientes que reciben atención en consulta externa

✓ **Criterios de exclusión:**

- Pacientes quechua hablantes.
- Pacientes que se negaron a participar con el estudio.
- Pacientes que recibieron atención en servicios de laboratorio, emergencia.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario SERVQUAL elaborado por el Ministerio de Salud, y validado en diferentes escenarios.

✓ **Ficha técnica del instrumento.**

Para la calificación de la satisfacción el instrumento utilizó una escala numérica del

1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

El instrumento consta de dos partes: a primera consta de 8 ítems, relacionada a obtener datos generales y la segunda consta de 22 ítems, relacionada a la percepción sobre su satisfacción con la atención recibida. Los ítems se distribuyen para la medición de los siguientes aspectos:

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

✓ **Baremos de la escala final**

- Totalmente insatisfecho: 22 - 55
- Insatisfecho: 56 - 88
- Satisfecho: 89 - 121
- Totalmente satisfecho: 122 - 154

✓ **Baremos de cada dimensión**

- Totalmente insatisfecho: 5 - 12
- Insatisfecho: 13 - 20
- Satisfecho: 21 - 27
- Totalmente satisfecho: 28 - 35

✓ **Capacidad de Respuesta**

- Totalmente insatisfecho: 4 - 10
- Insatisfecho: 11 - 16
- Satisfecho: 17 - 22
- Totalmente satisfecho: 23 - 28

✓ **Seguridad:**

- Totalmente insatisfecho: 4 - 10
- Insatisfecho: 11 - 16

- Satisfecho: 17 - 22
- Totalmente satisfecho: 23 - 28

✓ **Empatía:**

- Totalmente insatisfecho: 5 - 12
- Insatisfecho: 13 - 20
- Satisfecho: 21 - 27
- Totalmente satisfecho: 28 - 35

✓ **Aspectos Tangibles:**

- Totalmente insatisfecho: 5 - 12
- Insatisfecho: 13 - 20
- Satisfecho: 21 - 27
- Totalmente satisfecho: 28 - 35

El tiempo de aplicación es aproximadamente 15 minutos por cada paciente.

Para la validación de contenido se realizó: 1) Prueba piloto en 40 usuarios, 2) Un test de comprensibilidad en 109 usuarios de la consulta externa y 124 del servicio de emergencia, calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas y 3) Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas. Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (29). Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un  $p < 0,05$  para la prueba de esfericidad de Bartlett (30). La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores  $> 0,7$  (34).

Para evaluar la aplicabilidad de las encuestas, por muestreo intencional, se aplicó las encuestas a través de una persona externa a la institución previamente

capacitada, en una muestra representativa de usuarios externos mayores de 18 años, estimada con IC al 95% y error muestral del 5% (383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia), captados en el horario de 08:00 a 16:00 horas, al término de la atención (34).

La recolección de datos se realizó a través del siguiente proceso:

- Estructuración de los instrumentos de recolección de datos.
- Validación subjetiva del instrumento de recolección de datos a través de juicio de expertos.
- Coordinación con el Director de la Red de Salud Huancavelica y jefes de los Centros de Salud de Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal, para la autorización de la ejecución del estudio.
- Información a los usuarios que acuden a consultorios externos de los servicios de Medicina, Enfermería, Obstetricia, Nutrición y Psicología, obtención del consentimiento informado.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Organización de datos recolectados para el análisis estadístico correspondiente.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:**

A través del Microsoft Office Excel 2016 se realizó la tabulación de datos ítems/ítems previa codificación y asignación numérica en concordancia a las respuestas, así mismo; la distribución dimensión/dimensión de la variable de estudio (nivel de satisfacción) para luego ser exportado al software estadístico. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 25.0, Hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2016, tomando en cuenta que los datos obtenidos fueron variables cuantitativas y cualitativas.

El análisis estadístico descriptivo permitió el procesamiento de la información y representación de los datos en tablas y gráficos estadísticos; así como los estadígrafos de tendencia central y de dispersión para los diversos contextos de toma de decisiones en el análisis descriptivo de los datos.

### **3.8. Descripción de la prueba de hipótesis**

El papel de la hipótesis consiste en guiar la selección y definición de la metodología a utilizar. Es este sentido, los estudios descriptivos cuyo objetivo esencial es la recogida de información no requieren de hipótesis (35). Por lo que para el presente estudio no se plantea ninguna hipótesis.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de información**

En la presente sección se realiza la presentación de resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de medición, para lo cual se organizó los datos recolectados para la representación de los mismos haciendo uso del paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 25.0 y Microsoft Office- Excel 2016; tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables cualitativas. Estos resultados

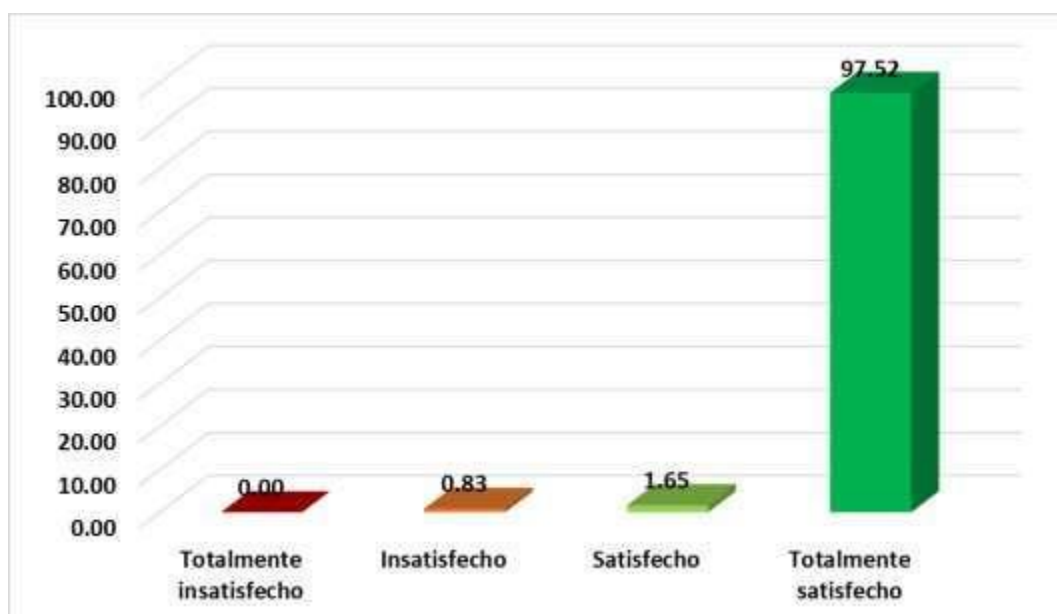
El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Conclusiones. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía. (12)

Tabla N° 01. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

<b>Nivel de satisfacción</b>	<i>fi</i>	<i>f%</i>
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	1	0.83
Satisfecho	2	1.65
Totalmente satisfecho	118	97.52
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 01. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 01

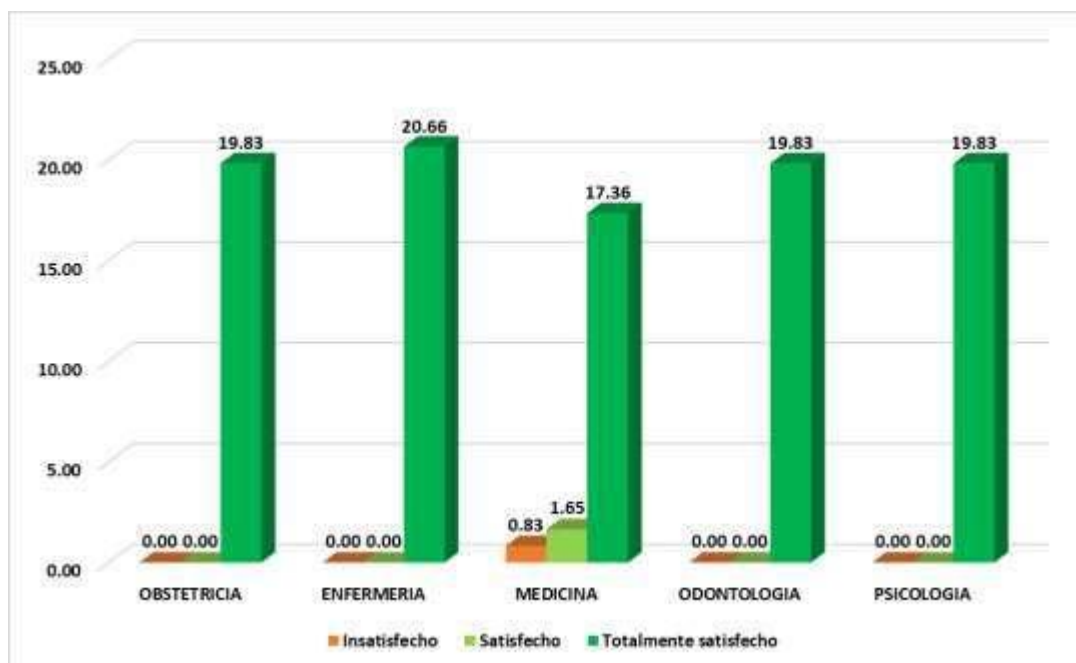
### **Interpretación**

En la tabla 01 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 97.52% refirieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica, el 1,65% mencionan estar satisfechos y el 0.83% no están satisfechos.

Tabla N° 02. Nivel de satisfacción del Usuario Externo según servicios en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

	Insatisfecho		Satisfecho			Totalmente satisfecho		Total
	<i>fi</i>	<i>f%</i>	<i>fi</i>	<i>f%</i>	<i>fi f%</i>	<i>fi f%</i>		
OBSTETRICIA	0	0.00	0	0.00	24	19.83	24	19.83
ENFERMERÍA	0	0.00	0	0.00	25	20.66	25	20.66
MEDICINA	1	0.83	2	1.65	21	17.36	24	19.83
ODONTOLOGÍA	0	0.00	0	0.00	24	19.83	24	19.83
PSICOLOGÍA	0	0.00	0	0.00	24	19.83	24	19.83
	1.00	0.83	2.00	1.65	118.00	97.52	121.00	100.00

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022



Fuente: Tabla 02

### Interpretación

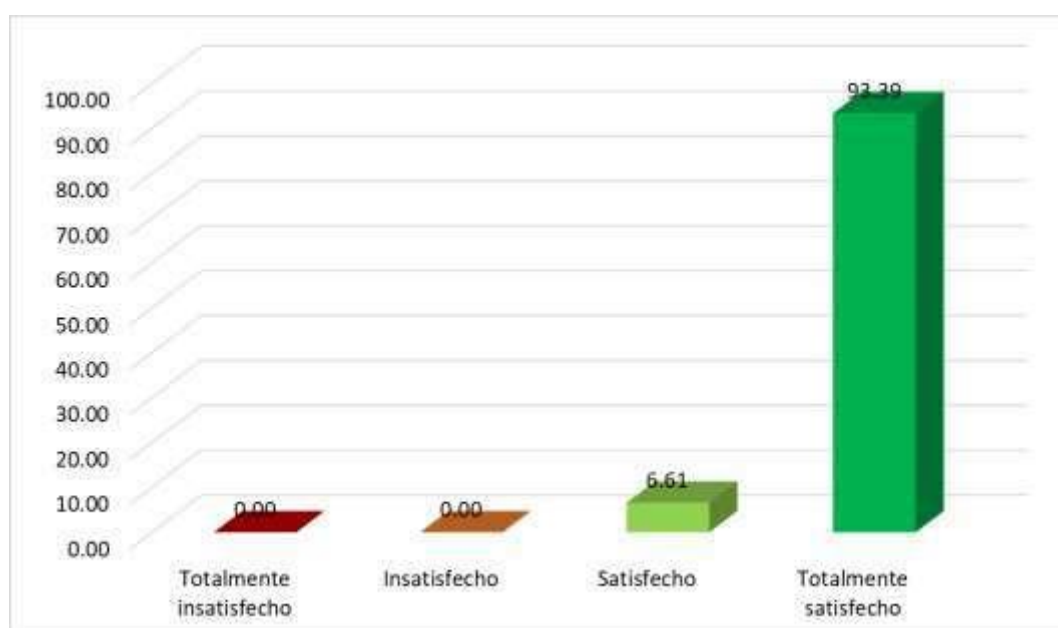
En la tabla 02 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 20.66% de usuarios fueron atendidos en el servicio de enfermería y todos se encuentran totalmente satisfechos; el 19.83% fueron atendidos en el servicio de obstetricia de los cuales la totalidad refirieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida el 1.65% de pacientes atendidos en el servicio de medicina refirieron estar satisfechos y el 0.83% se encuentran insatisfechos con la atención recibida en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica.

Tabla N° 03. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

<b>Nivel de satisfacción en fiabilidad</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f%</i></b>
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Satisfecho	8	6.61
Totalmente satisfecho	113	93.39
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 03. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Fiabilidad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 03

### **Interpretación**

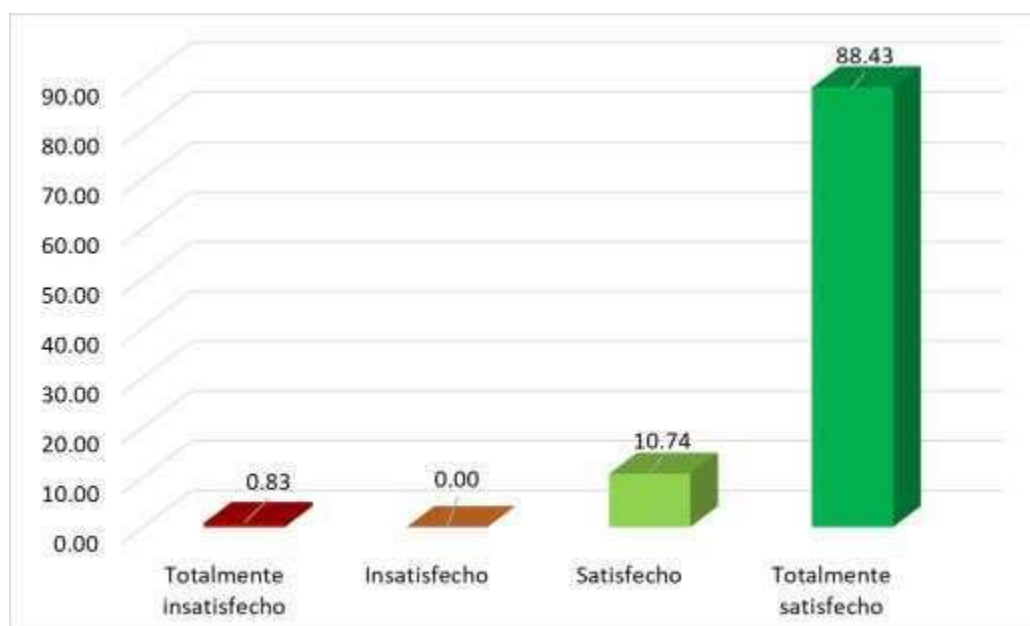
En la tabla 03 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 93.39% refirieron estar totalmente satisfechos con la dimensión fiabilidad en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica y el 6.61% mencionan estar satisfechos.

Tabla N° 04. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

<b>Nivel de satisfacción en capacidad de respuesta</b>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>f%</i>
Totalmente insatisfecho	1	0.83
Insatisfecho	0	0.00
Satisfecho	13	10.74
Totalmente satisfecho	107	88.43
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 04. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 04

### **Interpretación**

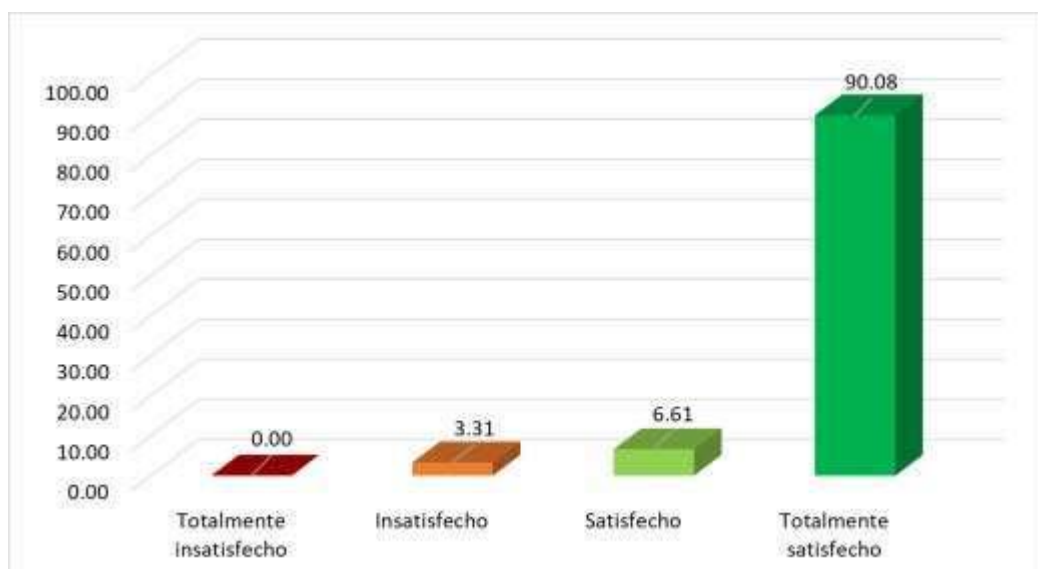
En la tabla 04 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 88.43% refirieron estar totalmente satisfechos con la capacidad de respuesta de los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica, el 10,74% refieren estar satisfechos y el 0.83% están totalmente insatisfechos.

Tabla N° 05. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022.

<b>Nivel de satisfacción en seguridad</b>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>f%</i>
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	4	3.31
Satisfecho	8	6.61
Totalmente satisfecho	109	90.08
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 05. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 05

### **Interpretación**

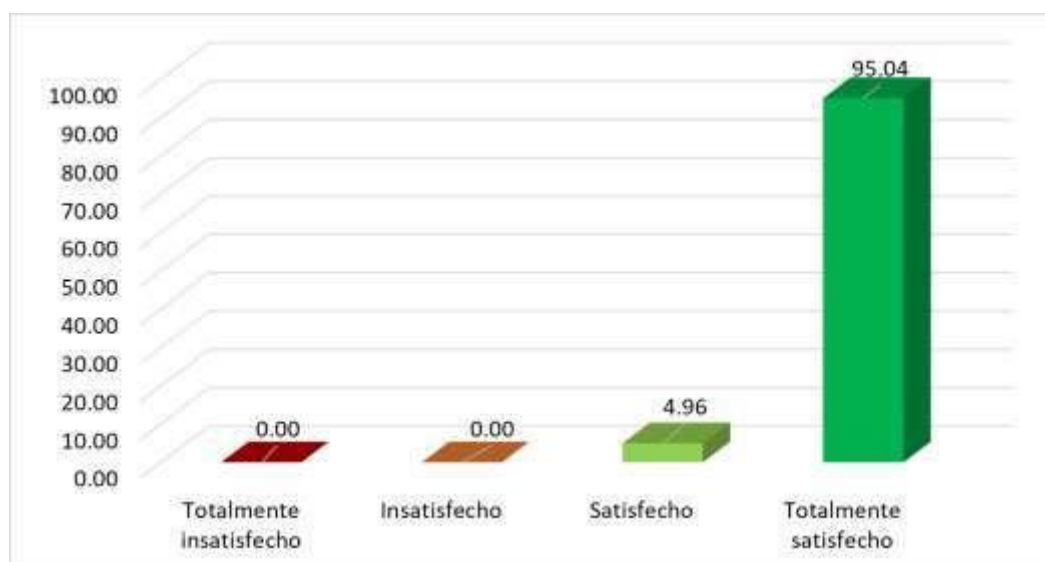
En la tabla 05 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 90.08% refirieron estar totalmente satisfechos con la seguridad de los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica, el 6.61% mencionan estar satisfechos y el 3.31% se encuentran insatisfechos.

Tabla N° 06. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

<b>Nivel de satisfacción en empatía</b>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>f%</i>
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Satisfecho	6	4.96
Totalmente satisfecho	115	95.04
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>10.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 06. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 06

### **Interpretación**

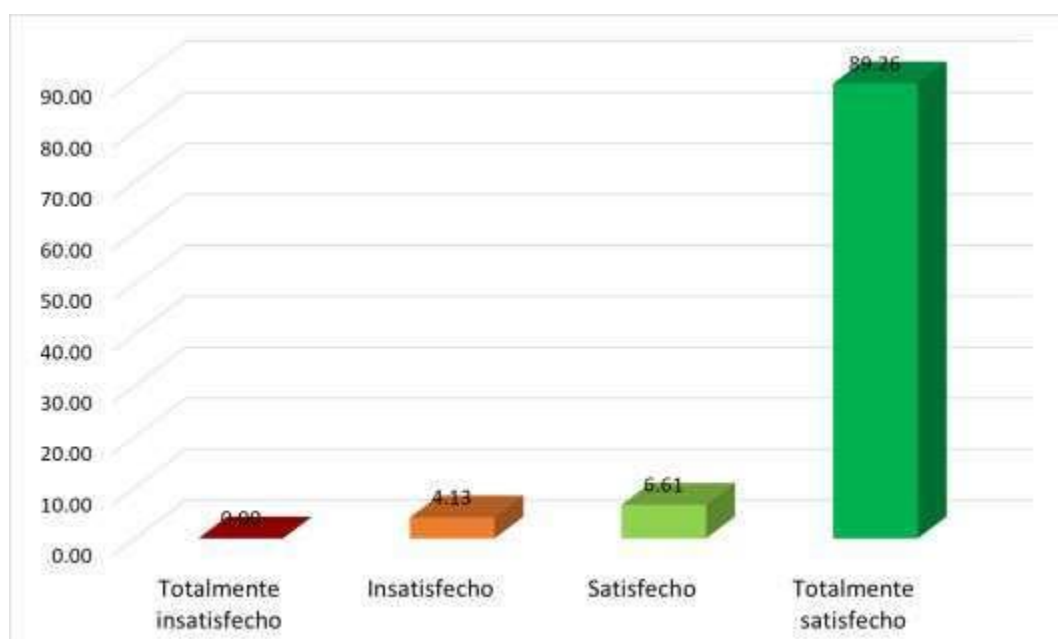
En la tabla 06 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 95.04% refirieron estar totalmente satisfechos con la empatía recibida en los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica y el 4.96% mencionan estar satisfechos.

Tabla N° 07. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022

Nivel de satisfacción con aspectos tangibles	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>f%</i>
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	5	4.13
Satisfecho	8	6.61
Totalmente satisfecho	108	89.26
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario Servqual sobre satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud aplicado por los autores - 2022

Gráfico N° 07. Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022



Fuente: Tabla 07

### Interpretación

En la tabla 07 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 89.26% refirieron estar totalmente satisfechos con los aspectos tangibles de los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica, el 6.61% mencionan estar satisfechos y el 4.13% están insatisfechos.

## 4.2. Discusión de resultados

En el presente estudio se evidencia en la tabla 01, que la mayoría de usuarios de los consultorios externos se encuentran totalmente satisfechos, estos resultados son similares a lo reportado por Perez y cols. (Cuba, 2020), en su estudio donde la mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico “Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” durante su hospitalización por esta afección (14); sin embargo son opuestos a lo encontrado por Gerónimo en México, donde solo el 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida (12), lo mismo que Real y Real (2020-Paraguay) donde la frecuencia de insatisfacción fue 59%, siendo los pacientes varones, de procedencia rural, soltero y con comorbilidades quienes mostraron esta insatisfacción (13). Asimismo, Vásquez y cols (México, 2018) en su estudio encontraron que la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. La percepción de un estado de satisfacción máxima considera un juicio netamente positivo hacia el servicio recibido, el cual repercute en la confianza del usuario incrementando las posibilidades de retorno hacia los establecimientos de salud de la Red Huancavelica, por lo que se puede hablar de fidelización del usuario con los servicios de salud.

Uno de los componentes del servicio de salud con los cuales se evalúa la satisfacción es la fiabilidad, la cual es la disponibilidad y sentido de oportunidad de la prestación de servicios de salud. En la tabla 03 se observa que el 93.39% refirieron estar totalmente satisfechos con la dimensión fiabilidad en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica.

En la tabla 04 se observa que el 88.43% refirieron estar totalmente satisfechos con la capacidad de respuesta de los establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica; esta respuesta es positiva para el sistema de salud de Huancavelica pues permite conocer que el sistema de salud regional aborda las expectativas legítimas de las personas en cuanto a aspectos no médicos de la atención de la salud, e implica la experiencia personal del contacto del paciente con el sistema de salud (36).

En la tabla 05 se observa que el 90.08% refirieron estar totalmente satisfechos

con la seguridad de los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica, el 6.61% mencionan estar satisfechos y el 3.31% se encuentran insatisfechos. Es este componente donde se evidencia mayor insatisfacción en relación con los demás componentes, esto significa que la seguridad en la atención y de los establecimientos de salud es considerada quizás como un aspecto de mayor importancia para el usuario. Estos resultados son similares a lo encontrado por Ramos Miranda y cols (Lima 2020), quien reporta que los usuarios están satisfechos en la seguridad (56,00 %), empatía (52,00 %) y aspectos tangibles (57,00 %) (16).

Se ha demostrado también que la mayoría (95.04%) de usuarios atendidos (tabla 05) refirieron estar totalmente satisfechos con la empatía recibida en los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica. Estos resultados son similares a lo encontrado por Gerónimo, en su estudio establece que las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente, el cual pudo deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. (12).

En la tabla 07 se observa que, del total de usuarios participantes en el estudio, el 89.26% refirieron estar totalmente satisfechos con los aspectos tangibles de los establecimientos de la Red de Salud Huancavelica, el 6.61% mencionan estar satisfechos y el 4.13% están insatisfechos; estos resultados son contrarios a lo presentado por Febres y cols (2020-Huancayo), reportando que el mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción.

## Conclusiones

- ✓ Casi todos los usuarios participantes (97.52%) de los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos.
- ✓ Gran porcentaje (93.39%) de usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la fiabilidad de la atención recibida.
- ✓ La mayoría (88.43%) de usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la capacidad de respuesta de los establecimientos de salud.
- ✓ Nueve de diez usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la seguridad de los establecimientos de salud donde recibieron la atención.
- ✓ Casi la totalidad (95.04%) de usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con la empatía del personal de salud de consultorios externos de los establecimientos de salud.
- ✓ La mayoría (89.26%) de usuarios externos atendidos en los centros de salud (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal) de la Red de Salud Huancavelica, se encuentran totalmente satisfechos con los aspectos tangibles de consultorios externos donde recibieron la atención.

## **Recomendaciones**

A la Red de Salud Huancavelica

- ✓ Continuar con las actividades de medición de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, puesto que es una variable muy cambiante en el tiempo; esto permitirá desarrollar acciones de mejora continuada de los procesos.

A la Facultad de Enfermería

- ✓ Se recomienda ya No realizar Trabajos de esta índole debido a que el tema estudiado en esta TESIS se refleja un NIVEL ALTO en satisfacción frente a la atención brindada por el personal de Salud en los 03 Centros de Salud.

## Referencia bibliográfica

1. Mitchell C, <https://www.facebook.com/pahowho>. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2018 [citado 23 de abril de 2023]. OPS/OMS | Países de las Américas renovarán el compromiso con la atención primaria de salud para alcanzar la salud universal. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14742:países-de-las-américas-renovaran-el-compromiso-con-la-atención-primaria-de-salud-para-alcanzar-la-salud-universal&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14742:países-de-las-américas-renovaran-el-compromiso-con-la-atención-primaria-de-salud-para-alcanzar-la-salud-universal&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
2. Dávila-García D, Casaro-Enriquez G, Torres-Anaya V, Castillo-Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev Cuerpo Med HNAAA. 17 de abril de 2019; 11 (3):199-200.
3. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel- Jarquín AJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev salud pública. abril de 2018; 20 : 254 - 7.
4. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado- Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. julio de 2020; 20 (3):397- 403.
5. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Vergel LLH, Román CAL, Guerra A de JM, Rodríguez LCH. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Ciria García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 6 de abril de 2022 [citado 25 de abril de 2023]; 37 (4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
7. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública. agosto de 2004; 78: 527 - 37.
8. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu- Quispe

- G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 28 de diciembre de 2019; 36 (4):620-8.
9. Alamo-Palomino IJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF, Alamo-Palomino IJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. abril de 2020; 20 (2):246-53.
  10. Kasano J, Crespo H, Eslava L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *QhaliKay Revista de Ciencias de la Salud* ISSN: 2588-0608. 30 de abril de 2018; 2:1.
  11. Becerra-Canales B, Pecho-Chávez L, Gómez-León M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. *Revista Médica Panacea*. 30 de diciembre de 2020;9(3):165-70.
  12. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos- Rendón KC. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*. 2022;9(35):11-5.
  13. Real RE, Real NE. Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas*. 8 de enero de 2020;52(3):37-46.
  14. Pérez Milian JM, Berrio Aguila JE, Ojeda YP, Rodríguez Quesada NY, Fernández Pérez SE, Aranguren Torriente D, et al. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*. septiembre de 2020;24(3):630-41.
  15. Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez ME, Kolevic-Roca LA, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, et al. Climaorganizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*. abril de 2019;80(2):188-92.
  16. Ramos Miranda KL, Podesta Gavilano LE, Ruiz Arias RA, RamosMiranda

KL, Podesta Gavilano LE, Ruiz Arias RA. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. julio de 2020 [citado 1 de junio de 2022];20(3). Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es). Ganoza Gavidia LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo [Internet]. 28 de febrero de 2019 [citado 1 de junio de 2022]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>

17. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J. La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. 1992;28.
18. Castro-Serralde E. Confiabilidad y validez de la escala SERVQUAL modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. REIMSS. 23 de marzo de 2021;28(3):5735.
19. Manso Pinto J. El legado de Frederick Irving Herzberg. EAFIT. 2002;(128):79-86.
20. Carmona Lavado A, Leal Millan A. La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas. 1998;4(1):53-80.
21. Carina R. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. 1 de enero de 2000;3.
22. Delgado AEL. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema.
23. Clínica Universidad de Navarra. <https://www.cun.es>. [citado 3 de agosto de 2023]. Fiabilidad. Diccionario médico. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/fiabilidad>
24. Demuner Flores M del R, Becerril Torres OU, Ibarra Cisneros MA, Demuner Flores M del R, Becerril Torres OU, Ibarra Cisneros MA. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis Revista de ciencias sociales. junio de 2018;27(53-2):61-77.

25. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *Aten Primaria*. 1 de enero de 2016;48(1):8-14.
26. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Gabriela Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calidad Asistencial*. 1 de mayo de 2007;22(3):133-40.
27. Razeto M L. El debate sobre las necesidades, y la cuestión de la «naturaleza humana»: (Teniendo como trasfondo la interrogante sobre la posibilidad de una nueva civilización). *Polis (Santiago)*. 2009;8(23):139-67.
28. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. Ministerio de Salud; 2011. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>
29. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Consulta Externa [Internet]. [citado 7 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/consulta-externa/>
30. Lúcio KDL, Brandão MGSA, Aguiar DV, Silva LA da, Caetano JÁ, Barros LM. Factores de motivación en el desempeño de personal de enfermería. *Motivational factors in the performance of nursing team* [Internet]. 2019 [citado 29 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/96323>
31. Artilles Visbal L, Otero Iglesias J, Barrios Osuna I. Metodología de la Investigación para Ciencias de la Salud [Internet]. Primera Edición. La Habana - Cuba: Ciencias Médicas; 2008. 355 p. Disponible en: <https://files.sld.cu/ortopedia/files/2017/12/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf>
32. Supo Condori JA, Zacarías Ventura HR. Metodología de la Investigación Científica. Tercera Edición. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL; 2020. 326 p.
33. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*. abril de 2012;23(2):88-95.
34. Icart Isern MT, Canela Soler J. El uso de hipótesis en la investigación

científica. *Aten Primaria*. 28 de febrero de 1998;21(3):172-8.

35. Rodríguez Eguizabal E, Gil de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado Vázquez V, Sánchez Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gac Sanit*. 1 de mayo de 2022;36(3):232-9.

# **ANEXOS**



<p>satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de capacidad de respuesta en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022?</li> </ul>	<p>nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Seguridad en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022</li> <li>• Describir el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Empatía en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022</li> <li>• Identificar el Nivel de satisfacción del Usuario Externo en la dimensión de Aspectos tangibles en establecimientos del primer nivel de atención de la Red de salud de Huancavelica, 2022</li> </ul>				<p>M = Usuarios de los establecimientos de salud</p> <p>O = Variable: Nivel de satisfacción</p> <p><b>Población y muestra.</b>  <b>Población:</b>  La población estará constituida por los usuarios que acuden a los 03 centros de salud de la Red de Salud Huancavelica (Santa Ana, Ascensión y San Cristóbal), durante el mes de agosto del 2022, en promedio son 300 personas.  <b>Muestra:</b>  La muestra estará constituida 121 usuarios de consulta externa, de los Centros de Salud de Santa Ana, San Cristóbal y Ascensión en la Red de Salud de Huancavelica, hallados a través de la siguiente fórmula.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b>  <b>TECNICA:</b>  Encuesta</p> <p><b>Instrumentos.</b>  <b>CUESTIONARIO SERVQUAL:</b> sobre la satisfacción del paciente.</p>
---	--	--	--	--	---

## Anexo N° 02

### Instrumento de recolección de datos

N° Encuesta: _____			
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___ Hora Final: ___/___/___		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/> Acompañante <input type="text" value="2"/>		
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/> Femenino <input type="text" value="2"/>		
4. Nivel de estudio	Analfabeto <input type="text" value="1"/>		
	Primaria <input type="text" value="2"/>		
	Secundaria <input type="text" value="3"/>		
	Superior Técnico <input type="text" value="4"/>		
	Superior Universitario <input type="text" value="5"/>		
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input type="text" value="1"/>		
	SOAT <input type="text" value="2"/>		
	Ninguno <input type="text" value="3"/>		
6. Tipo de usuario	Nuevo <input type="text" value="1"/>		
	Continuador <input type="text" value="2"/>		
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros	_____

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿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?							

### **Ficha técnica del instrumento**

Después de esta etapa, fueron realizadas algunas alteraciones en la redacción, tanto de las instrucciones como de algunos ítems, pero fueron alteraciones solamente semánticas. Segunda Etapa: En esta etapa, se llevó a cabo una prueba piloto de la primera versión para población mexicana, con 22 pacientes que atendieron a los criterios de inclusión previamente definidos. Los dos cuestionarios de la escala SERVQUAL, correspondientes a expectativas y percepciones, fueron aplicados por el investigador en forma de entrevista y con el objetivo de verificar si su comprensión y propiedades métricas eran adecuadas para la población mexicana.

La confiabilidad de la escala SERVQUAL fue establecida a través del alfa de Cronbach, dando como resultado un alfa de Cronbach de ( $\mu=0,74$ ) para la escala total y para cada una de las subescalas, siendo de  $\mu=0,82$  para expectativas y  $\mu=0,66$  para percepciones, como se observa en el trabajo desarrollado.

## Anexo 03 Procesamiento de base de datos

Base de datos.sav [CorpusoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Partidos	Columnas	Alineación	Medida	Ref.
4	Sexo	Númerico	8	0	Sexo	{1, Masculin, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
5	Nivel_estudio	Númerico	8	0	Nivel de estudio	{1, Analfaba, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
6	Seguro	Númerico	8	0	Topo de seguro	{1, SIS, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
7	Tipo_usuario	Númerico	8	0	Tipo de usuario	{1, Nuevo, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
8	Consultorio	Númerico	8	0	Consultorio	{1, OBSTET, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
9	Personal	Númerico	8	0	Personal que at	{1, OBSTET, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
10	Satisfaccion	Númerico	8	0	Satisfacción total	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
11	Fiabilidad	Númerico	8	0	Fiabilidad	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
12	Capacidad	Númerico	8	0	Capacidad de r	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
13	Seguridad	Númerico	8	0	Seguridad	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
14	Empatia	Númerico	8	0	Empatia	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
15	Tangibles	Númerico	8	0	Aspectos tangi	{1, Totalme, Ninguno}	8		Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00001	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00002	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00003	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00004	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00005	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00006	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00007	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00008	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00009	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00010	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00011	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	VAR00012	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	VAR00013	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	VAR00014	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	VAR00015	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	VAR00016	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	VAR00017	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Base de datos - Transformación - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Índice 37 de 40

Tip. de	Operación	Personal	Satisfacción	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatia	Tangibles	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
1	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
2	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
3	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
4	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
5	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
6	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
7	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
8	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
9	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
10	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
11	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
12	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
13	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
14	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
15	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
16	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
17	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
18	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
19	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
20	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
21	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
22	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
23	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
24	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
25	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
26	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
27	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
28	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
29	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
30	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
31	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET
32	eliminar	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET	OBSTET

## Anexo N° 04

### Certificado desimilitud

		Vicerrectorado de Investigación	Dirección de Innovación y Transferencia tecnológica	Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio
---	---	---------------------------------	---	---

  
**CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:  
**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022"**
- Presentado por:  
**PALOMINO PAUCAR, Favio.  
RAMOS CLEMENTE, Kevin Celso.**
- Docente asesor (a):  
**Dra. TAPIA CAMARGO, Marisol Susana.**
- Para obtener:  
El Título Profesional de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, certifica **que el presente trabajo de investigación**, se encuentra dentro del porcentaje permitido de coincidencia por la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio TURNITIN (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
76.0 %	24.0 %

El Certificado se expide el 29 de mayo del año 2023.

N° 178-2023

  
  
Dr. JUAN JOSÉ ALVARADO GARCÍA  
Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio

**Anexo 05**  
**Panel de imágenes**

	
<p><b>Aplicación de cuestionario en el Centro de Salud de Santa Ana - 2022</b></p>	<p><b>Aplicación de cuestionario en el Centro de Salud San Cristóbal - 2022</b></p>
	
<p><b>Aplicación de cuestionario en el Centro de Salud de Santa Ana - 2022</b></p>	<p><b>Aplicación de cuestionario en el Centro de Salud Ascensión- 2022</b></p>

## Anexo 06

### Documentos de autorización para la ejecución del estudio



**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Lic. ANGEL IRINEO DUEÑAS CURO**  
**DIRECTOR DE LA RED DE SALUD DE HUANCVELICA**  
**S.D.**

Yo, RAMOS CLEMENTE KEVIN CELSO, identificado con DNI N° 72462233 con domicilio legal en Jr. Millotingo S/N SAN CRISTOBAL, del Distrito, Provincia y Departamento de Huancavelica, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar el estudio "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022" cuyos autores son Palomino Paucar Favio y Ramos Clemente Kevin Celso, solicito a su digno despacho designe a quien corresponda me pueda brindar la autorización para la recolección de datos de las variables de investigación de los Centros de Salud mencionado en el proyecto; los cuales se obtendrán con fines únicamente investigativos, mantener la confidencialidad y seguridad de la información obtenida, no se dará a conocer nombres o datos personales de los seleccionados como parte del estudio.

Por lo expuesto:

Ruego a usted señor director acceder a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

**Adjunto:**

- ✓ Ejemplar de proyecto de Tesis.
- ✓ Resolución de aprobación del proyecto.
- ✓ Copia de DNI de los autores

Huancavelica, 17 septiembre del 2022

**RAMOS CLEMENTE KEVIN CELSO**  
DNI N° 72462233

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD SANTA ANA PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022".

ENCARGADO DE LA JEFATURA CENTRO DE SALUD SANTA ANA

S.J.

Yo, **PALOMINO PAUCAR, Favio**, identificado con D.N.I. N° 74353921, actualmente Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar ejecución de mi proyecto de tesis para obtención de Título profesional solicito, **PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD SANTA ANA PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA " LOS DÍAS LUNES 26 Y MARTES 27 DE SETIEMBRE 2022**, recurro ante su digno cargo, acceda y se me brinde el espacio de todos los servicios de atención.

Seguro de contar con la aceptación del presente por anticipado, expreso mis agradecimientos.

Anexo:

PROYECTO DE TESIS "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022"

Huancavelica, 25 setiembre de 2022.

  
Favio PALOMINO PAUCAR  
DNI N°: 74353921

  
  
Dr. Hugo Paucar M

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

**SOLICITO: PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD ASCENSION PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022".**

**ENCARGADO DE LA JEFATURA CENTRO DE SALUD ASCENSION**

**S.J.**

Yo, **PALOMINO PAUCAR, Favio**, identificado con D.N.I. N° 74353921, actualmente Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, con el debido respeto me presento y expongo.

Que, teniendo la necesidad de realizar ejecución de mi proyecto de tesis para obtención de Título profesional solicito, **PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD ASCENSION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA " LOS DIAS LUNES 26 Y MARTES 27 DE SETIEMBRE 2022**, recurro ante su digno cargo, acceda y se me brinde el espacio de todo los servicios de atención.

Seguro de contar con la aceptación del presente por anticipado, expreso mis agradecimientos.

**Anexo:**

**PROYECTO DE TESIS "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022"**

Huancavelica, 26 setiembre de 2022.

  
Favio PALOMINO PAUCAR  
DNI N°: 74353921



**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

**SOLICITO: PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL PARA LA EJECUCION DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022".**

**ENCARGADO DE LA JEFATURA CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL**

**S.J.**



Yo, **PALOMINO PAUCAR, Favio**, identificado con D.N.I. N° 74353921, actualmente Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, con el debido respeto me presento y expongo.

Que, teniendo la necesidad de realizar ejecución de mi proyecto de tesis para obtención de Título profesional solicito, **PERMISO Y ACCESO AL CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL PARA LA EJECUCION DE PROYECTO "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION, RED DE SALUD HUANCVELICA " LOS DIAS MIERCOLES 28 Y JUEVES 29 DE SETIEMBRE 2022**, recorro ante su digno cargo, acceda y se me brinde el espacio de todo los servicios de atención.

Seguro de contar con la aceptación del presente por anticipado, expreso mis agradecimientos.

**Anexo:**

**PROYECTO DE TESIS "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION, RED DE SALUD HUANCVELICA 2022"**

Huancavelica, 26 setiembre de 2022

Favio PALOMINO PAUCAR

DNI N°: 74353921