

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS
EN EL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL
AÑO 2021**

Para optar por el título profesional de médico cirujano

PRESENTADO POR:

Mabel Scarlet Arévalo Paco

ASESOR

Mag. Juan Girón Dappino

TACNA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres Abel y Zunilda, mis grandes amores, quienes con su cariño y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mi sueño de estudiar la carrera que tanto anhelaba, por no dejarme rendir y estar siempre presentes en todo el proceso de mi formación; a mis hermanos Abel y Lizbeth por el cariño y apoyo incondicional, por acompañarme en el camino, porque en definitiva ustedes, mi familia son mi motor de vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Centro de Salud Metropolitano, que me abrió las puertas para la realización de mi internado médico y la presente investigación, a mi docente y asesor el Dr. Juan Girón Dappino a quien le tengo mucha consideración, gracias por los conocimientos, la disponibilidad y paciencia, por brindarme un panorama más claro durante el proceso.

A todos los amigos que hice en la facultad que hicieron más bonito y llevaderos estos años universitarios, Carlo, Fransheska, Renato, Fabiana y Enrique.

A José quien estuvo siempre presto a responder mis dudas.

A Walther por confiar en mí, darme ánimos y apoyarme incondicionalmente.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I.....	11
1. EL PROBLEMA	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICACIÓN	13
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	14
CAPÍTULO II	15
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	15
2.1.1 INTERNACIONALES.....	15
2.1.2 NACIONALES	17
2.1.3 LOCALES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN	21
2.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	21
2.2.3 LA SATISFACCIÓN COMO MEDIDA DE LA CALIDAD	39

2.2.4	ENCUESTA SERVPERF	39
	CAPÍTULO III	42
3.	HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.1	VARIABLES	42
3.1.1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
	CAPÍTULO IV	46
4.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
4.2	ÁMBITO DE ESTUDIO	46
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
4.3.1	POBLACIÓN	47
4.3.2	MUESTRA.....	47
4.4	CRITERIOS DE SELECCIÓN	48
4.4.1	Criterios de inclusión	48
4.4.2	Criterios de exclusión.....	49
4.5	TÉCNICA Y FICHA DE RECOLECCION DE DATOS	49
4.5.1	TÉCNICA.....	49
4.5.2	INSTRUMENTOS (ver anexos)	49
	CAPITULO V	52
5.	PROCESO DE RECOJO DE DATOS Y PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	52
5.1	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
5.2	PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	52
5.3	ASPECTOS ÉTICOS	53

RESULTADOS.....	54
DISCUSIÓN.....	79
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	95

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos y su asociación con las características sociodemográficas en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021.

Material y Método: Estudio observacional de corte transversal, con una población de 359 usuarios atendidos por los consultorios externos del C.S. Metropolitano, utilizando el instrumento SERVPERF.

Resultados: Se encontró que el 55.7% eran de sexo femenino. El 71.6% de los usuarios tenían entre 23 a 49 años. El 53.8% cuenta con grado instrucción nivel superior. El 89.1% contaba con seguro SIS. El 61.6% participaron en el llenado de la encuesta como usuarios. El 34% recibió atención por consultorio de medicina. El 71.3% eran usuarios continuadores en el establecimiento de salud. La satisfacción percibida fue del 96.1% en los usuarios atendidos por consultorios externos en el C.S Metropolitano en diciembre del 2021. Según las dimensiones se obtuvo mayor satisfacción según elementos tangibles 96.4%, la dimensión de fiabilidad es la que menos satisfacción alcanza con un valor de 86.6%, la capacidad de respuesta 90.5%, la dimensión seguridad 93.3% de satisfacción, dimensión empatía 90.3%.

Conclusiones: Se encontró asociación entre la satisfacción de la calidad con las características sociodemográficas: condición del usuario. Al contrastar medianas se encuentra asociación entre grupo de edades y la dimensión empatía y seguridad.

Palabras clave: Características de la Población, satisfacción del paciente, atención, calidad de servicio.

ABSTRACT

Objective: To determine the satisfaction perceived by outpatient clinic users and its association with sociodemographic characteristics in the C.S. Metropolitan of Tacna in December of the year 2021.

Material and Method: An observational cross-sectional study was carried out, with 359 users as a population, who were attended by the outpatient clinics of the Metropolitan Health Center, using the SERVPERF instrument.

Results: It was found that 55.7% were female. 71.6% of users were between 23 and 49 years old. 53.8% have a higher level education degree. 89.1% had SIS insurance. 61.6% participated in filling out the survey as users. 34% received medical care. 71.3% were continuing users in the health facility. The perceived satisfaction was 96.1% in the users attended by external clinics in the C.S. Metropolitan in December 2021. According to the dimensions, greater satisfaction was obtained according to tangible elements 96.4%, the dimension of reliability is the one that reaches the least satisfaction with a value of 86.6%, responsiveness 90.5%, security dimension 93.3% satisfaction, empathy dimension 90.3%.

Conclusions: An association was found between quality satisfaction and sociodemographic characteristics: user condition. When contrasting medians, an association is found between the age group and the empathy and security dimension.

Keywords: Characteristics of the Population, patient satisfaction, care, quality of service. **Keywords:** characteristics of the population; users satisfaction; care; quality of service.

INTRODUCCIÓN

El ámbito de salud constantemente va evolucionando en cuanto al uso de ciencia y tecnología, el manejo médico propiamente dicho; la calidad de atención es un hecho inherente al momento de proveer el servicio de atención accesible al usuario de manera individual o en forma colectiva mediante campañas, brindándoles de esta manera un trato óptimo que cumpla ciertos estándares que van desde la infraestructura adecuada según el nivel de complejidad, servicio de limpieza, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad y, sobre todo, la atención por parte del profesional de salud que se encarga de la consulta (1).

El usuario externo tiene necesidades que son indispensables para que esté satisfecho; como ser comprendido, la comodidad y confianza, pero por encima de ellos el sentirse escuchado(2), lo que nos garantizará que se seguirá haciendo uso del servicio y con ello se dará continuidad de las atenciones.

El propósito de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios, y el análisis de satisfacción es una herramienta para medir la calidad de la atención(3); por ello realizar la medición de calidad de atención desde la perspectiva del usuario nos brindará una visión acerca de los aspectos que deben reforzarse y cuales si representan un nivel de satisfacción alto para los usuarios atendidos.

Se reconoce que el personal de un establecimiento es un factor importante en la calidad de la atención que se brindan a los pacientes y debe existir un compromiso no solo con el desarrollo profesional, sino también con la ética y la ética de su trato, el C.S. Metropolitano se preocupa por la satisfacción del usuario externo y el resultado final de la calidad de la atención brindada a los pacientes, por lo que evalúa continuamente el desempeño de la acción de sus empleados. En este sentido surge la inquietud de conocer el nivel de

satisfacción de los usuarios con la calidad de atención que se brinda a los pacientes en este establecimiento.

Es por ello, que el objetivo realizar del estudio será determinar la satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos y su asociación con las características sociodemográficas en el C.S. Metropolitano de Tacna.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito de salud, el desarrollo de la tecnología debería convertirse en una herramienta para afrontar la variabilidad existente por las tendencias epidemiológicas, ubicación geográfica, los cambios en el patrón de las enfermedades, las comorbilidades, las necesidades nutricionales, la demanda del mercado y la sobre judicialización de la atención médica que se suscita en la actualidad(1).

El presupuesto que se destina para la cobertura del sector salud en el Perú equivale al 11.5% del presupuesto público para el año 2021(4)(5), uno de los más bajos a nivel de América Latina(6) y debido al bajo presupuesto la cobertura en la atención es limitada y que con la actual pandemia de la COVID 19 las falencias se han visto evidenciadas.

Actualmente la obtención de una consulta médica acarrea muchos inconvenientes y muchas veces no es propia del usuario, sino de la gestión y administración del establecimiento de salud, como las largas colas y la decadente cantidad de cupos por especialidad que no satisfacen la demanda.

Según un estudio realizado en la ciudad de Tabasco “una falsa expectativa de una atención inmediata”(7), que no solo afecta el estado anímico del paciente que acude por una dolencia y que genera una pérdida en tiempo que se manifiesta directamente proporcional al nivel de productividad por tanto al ingreso que percibe(8) cada persona, sino que además la falta de perspectiva orientada a la realidad actual de los hospitales y centros de salud que determinan un tiempo muy corto en la atención dentro del consultorio, impidiendo establecer una relación adecuada entre el trabajador de salud y el usuario; el usuario muchas

veces se siente juzgado por el personal responsable de su atención, no entiende muchas veces como tomar su medicación ya que no obtuvo una explicación clara de ello, debido a esta problemática muchos usuarios se ven casi obligados a buscar una atención particular, en busca de empatía y mejor atención por parte de su médico tratante.

La atención médica es percibida como de baja calidad por parte de la población teniendo en cuenta características como eficiencia, eficacia y cuidados. Según la OMS existe tendencia al decremento de la calidad de atención médica, “no existe un uso adecuado de indicadores que permitan la evaluación de las deficiencias de la atención sanitaria”(9).

Según el MINSA la calidad deriva del reconocimiento de que “la prestación de servicio brindado es un proceso objetivo y tangible durante el proceso de atención al usuario”, por tanto la calidad de atención ofrecida, será determinada por una articulación técnica, teniendo en consideración el contexto en el que se genere la atención y que ello se exprese en una atención eficiente, dentro del marco ético y de consideraciones humanas adecuadas y ajustadas a la dotación de tecnología y recursos que se tengan disponibles en la atención integral del usuario(10).

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos y su asociación con las características sociodemográficas en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas de los usuarios de consultorios externos del C.S. Metropolitano de Tacna diciembre del año 2021.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de consultorios externos del C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021.
- Asociar el grado de satisfacción con las características sociodemográficas de los usuarios de consultorios externos del C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario pasa a menudo desapercibida en los análisis situacionales, ya que como sucede a nivel nacional, el precario sistema de salud afecta a todos por igual. Este trabajo pretende demostrar qué características sociodemográficas y de la prestación afectan en la satisfacción percibida por el usuario, y que de alguna manera se pueda evaluar y justificar su importancia en el planeamiento de la gestión en salud pública.

Se pretende que esta investigación sirva como punto de partida de nuevas investigaciones con similar horizonte en la búsqueda de

evidencia en pro de mejorar las condiciones tanto de atención como de quienes atienden.

También sería un apoyo para las autoridades, ya que aporta evidencia suficiente para calificar la satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario. Es por esa razón que se realiza este trabajo, con la finalidad de que sea utilizado por instituciones y autoridades competentes en busca de mejoras en el servicio con el enfoque en los usuarios.

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **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(11).
- **FIABILIDAD:** Ofrecer un servicio coherente con lo prometido, y que sea de manera adecuada y fiable(12)
- **SEGURIDAD:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas(13).
- **EMPATÍA:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares(13).
- **SATISFACCIÓN:** medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del usuario(14).
- **CALIDAD DE ATENCIÓN:** conjunto de actividades que garantizan que la prestación del servicio sea accesible y equitativo(14,15).

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

2.1.1 INTERNACIONALES

Fariño Juan et al. en su investigación titulada: *“Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”* en Ecuador en el año 2018; utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo según SERVQUAL, la población a estudiar fueron 384 personas, 119 del sexo masculino, 265 del sexo femenino, determinó una calidad de atención media al igual que la satisfacción del usuario; 77% está satisfecho con la infraestructura y equipamiento de los centros de salud; mientras que la satisfacción por parte de la atención del personal representa un 81%(16).

Vázquez et al. realizó una investigación titulada: *“Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”*; el objetivo de esta revisión fue valorar la satisfacción percibida por los pacientes en cuanto a los servicios obtenidos en un establecimiento del primer nivel de atención, la población estudiada fue de 395 en la unidad médica de Puebla en la ciudad de México, utilizando el instrumento SERVPERF; concluyendo de tal manera que; la satisfacción general percibida representa el 60%, 65% de la población se encuentra satisfecho con la atención recibida por parte del médico tratante, la satisfacción con respecto al cuidado de enfermería 74%, personal no médico 59%, en cuanto a la dimensión accesibilidad y organización la satisfacción representa 65%, tiempo de espera 49%(17).

Lázaro Suárez et al. realizó una investigación titulada: *“Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos de Colón en el periodo 2015-2016”*; en 2018 donde utilizaron un estudio descriptivo de corte transversal, con una población conformada por 32 consultorios de atención equivalente a 480 personas. Las variables que se consideraron fueron; condiciones de locales de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, calidad de la atención. Usaron una encuesta validada por el sistema de salud Pública de Cuba. Los investigadores concluyen que existe una gran insatisfacción en cuanto a la atención médica que bordea el 81,6% recibida en los consultorios, dentro de las cuales el factor de limpieza 93.1% estuvo por encima del estándar establecido, procederes de enfermería 79.1%, instrumentales con el 54.1%(18).

Coppiano G. en *“Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del Hospital De Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde”* realizada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador durante el año 2019, quién utilizó el instrumento SERVPERF para la medición en su investigación en el cual se concluye que según los datos demográficos 42% corresponde a los representantes de los pacientes entre los 18 y 29 años, 60% del sexo masculino, nivel de estudios secundarios 40%. El 39% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida; 42.5% de los usuarios está satisfecho en relación a los equipos e instalaciones que el establecimiento presenta, 43% en cuanto al personal y su capacidad de respuesta, el servicio dado por los empleados fue de calidad y eficiente lo que genera seguridad por parte del paciente, el factor negativo percibido es

que no se le brinda una atención personalizada., en cuanto al tiempo de espera se observa una gran insatisfacción del 33%(19).

2.1.2 NACIONALES

Hernández et al. (2019) en su investigación: *“Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”*; se aplicó en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú con el fin de demostrar los factores asociados en la población adulta , de tipo analítico de corte transversal, se emplearon datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) realizada en el año 2018; Se incluyeron un total de 14 206 quienes fueron atendidos en algún establecimiento del MINSA durante los últimos doce meses en la ENAHO 2018 que fue medida con la siguiente pregunta: ¿Cómo calificaría la atención recibida en hospitales, centros de salud, postas médicas o cualquier establecimiento de salud del MINSA?, Como parte de la encuesta ENAHO, esta pregunta fue consultada a los encuestados de 18 años o más que habían respondido previamente que, durante los doce meses precedentes a la encuesta, tuvieron atenciones en uno de los establecimientos de salud mencionados. Las respuestas a la pregunta sobre satisfacción con la atención recibida fue medida en escala ordinal de cuatro categorías: muy mala, mala, buena, y muy buena. De tal manera concluyeron que 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno», 94% no tenían limitaciones físicas, 66.7% del sexo femenino, de tal manera los departamentos que señalaron mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas

(89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido. 3 de cada 4 personas califican como buena o muy buena la atención médica recibida, sin embargo se demuestra la existencia de subgrupos que refiere una menor satisfacción; este estudio gracias a su instrumento permitió el cálculo a favor del MINSa como ente servidor(20).

García Valverde et al. Realizó un estudio el cual denominó: *“Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud MINSa–ESSALUD, Chongoyape – Perú”*;(2018) en el que realizó una comparación en torno al grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSa – EsSalud en el distrito de Chongoyape, se utilizó la metodología de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. SERVQUAL modificada fue el instrumento empleado para la recolección de datos respectiva, una población muestral de 7499 pacientes de ESSALUD y 11782 del MINSa durante el año 2015 concluyendo así que el MINSa obtuvo un nivel de satisfacción cerca al 44.6% , siendo la empatía la variable que alcanzó una satisfacción del 51.9% en comparación a EsSalud que obtuvo una satisfacción mucho mayor de 71,7%, siendo la variable seguridad que alcanzó 74.3%, además aseveran que durante el proceso de investigación tuvieron rigor científico y especial cuidado en los principios éticos(21).

Herrera P. en *“Características sociodemográficas asociadas a Satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de*

un centro de salud de Arequipa, 2020.” que utilizó como instrumento a la encuesta SERVPERF aplicada en 350 pacientes quien acudieron al establecimiento, concluye que las características sociodemográficas como la edad, el sexo, el nivel de instrucción, nivel socioeconómico y la ocupación no se relacionan con la satisfacción de la calidad de la atención, y se determinó que la satisfacción de atención representa un 86.28%(22).

Rodriguez P. realizó un estudio observacional , prospectivo, transversal en una muestra de 196 encuestados, titulada: *“Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del Centro De Salud Mariano Melgar Arequipa 2018”* en la que se aplicó la encuesta SERVPERF y se concluyó la existencia de mayor insatisfacción con respecto a la población joven, nivel de instrucción superior y consultorio de atención por el área de obstetricia, 51% de la población eran adultos, 83.2% fueron del sexo femenino, 44.9% instrucción superior(23).

Via Puente L. en *“Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao”* realizada durante el año 2017 con el uso de la encuesta SERVQUAL que se aplicó en una población de 391 personas, que determinó que el nivel de satisfacción es del 56.8%, y un 43.2% de insatisfacción que constituye un buen indicador, en cuanto a la esfera de empatía 59.6% de satisfacción y un 40.4% de insatisfacción, el nivel de aspectos tangibles representa 55.8% de satisfacción, en contraste con un 44.21%(24).

Rodríguez R. en *“Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Javier Llosa García Hunter”* elaborada en el año 2019, un estudio observacional, transversal que tuvo como población a 141 usuarios , siendo la encuesta utilizada SERVPERF, en el que se concluyó que existía un mayor grado de satisfacción si el usuario pertenecía al grupo mayor de edad, tenía menor nivel de instrucción, el trabajo era independiente y si eran atendidos por medio del SIS, 67.4% representa usuarios satisfechos con la atención brindada en dicho establecimiento, mientras que 32.60% están insatisfechos(25).

2.1.3 LOCALES

Mamani E. realizó un estudio titulado *“Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018”* en una población de 243 pacientes que acudieron al establecimiento para recibir atención, que obtuvo una satisfacción de 45.64% y una insatisfacción del 54.36% según SERVQUAL; con lo que respecta a la fiabilidad, la satisfacción se representa en 39.8%, la capacidad de respuesta la insatisfacción es del 54.18%, la seguridad 50.21% que denota la gran insatisfacción, en cuanto a la empatía la satisfacción 51,36%, los aspectos tangibles la insatisfacción del 58.54% ya que el establecimiento no cuenta con personal que brinde orientación e informes, con lo que se pone de manifiesto la insatisfacción que tienen los usuarios que acuden al centro de salud de Viñani (26).

Tapia V. realizó un estudio titulado: *“Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018”* cuyo objetivo fue conocer

que satisfechos se encontraban los usuarios con la atención recibida en el puesto de salud 5 de noviembre, que utilizó una muestra de 200 usuarios externos, haciendo uso del cuestionario SERVQUAL, se encontró que en las dimensiones de calidad, tales como; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles hubo mayor satisfacción. En relación con el nivel de satisfacción el 50.50 % se manifestó indiferente frente a un 42.00 % satisfecho. En cuanto a la calidad de servicio el 65.00 % percibió una calidad regular frente a un 31.00 % que precisó que ésta era mala(27).

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de atención en el rubro de servicios ha sido definida de diferentes formas: Joseph Juran define a la calidad como “aquellas características que responden a necesidades del cliente”(28). A. Donabedian, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como "una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso"(29).

La definición de calidad según la OMS es "la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados, por lo que la atención médica brindada debe cumplir ciertas características como: oportuna, segura, efectiva, eficiente, equitativa y centrada en las personas” (30). La calidad entonces debe ser considerada como un alto nivel de excelencia profesional en el que se hace uso adecuado y eficiente de

los recursos disponibles reduciendo así al mínimo los riesgos para el paciente logrando así un alto grado de satisfacción de las necesidades de éste y produciendo un impacto final positivo en salud” (9); Existen otros términos que según la OMS para lograr evaluar el nivel de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta, tales como “calidad y cantidad de recursos materiales, humanos y la organización respectiva”(31).

La OMS también define como atención en salud con alta calidad como la que identifica diferentes necesidades de la población determinadas por su área geográfica, teniendo en cuenta que el término calidad no es estático ni rígido, sino se refiere a un enfoque evolutivo y que constantemente se encuentra en cambio y es evaluado por estándares internacionales(32).

La Real Academia Española (RAE) define a la atención como la acción de atender o asistir, donde se encuentra involucrada la educación amabilidad, respeto y manifestación de una obligación(33). Por tanto, hace referencia a la atención dentro del ámbito de la medicina en atención primaria

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario tienen una relación muy estrecha. Los servicios de atención de calidad brindarán satisfacción a los usuarios y serán el comienzo de la construcción de una relación sólida durante un largo período de tiempo(34).

Se define la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que tiene el usuario sobre éste

y que se habían formado previo a recibir el servicio. De esta forma, un cliente valorará negativa o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que se han obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)(35).

La satisfacción del usuario puede proporcionar información valiosa y única sobre la atención que recibe a diario y es ampliamente aceptada como una dimensión independiente de la calidad de atención, en una evaluación de satisfacción del usuario se incluye la comunicación la empatía, la interacción, existen numerosos estudios sistemáticos que demuestran lo mismo, sin embargo existe también una asociación positiva entre la perspectiva subjetiva del usuario y la seguridad y efectividad clínica (36).

Los factores sociales-demográficos así como la presencia de enfermedades, afectan la formación de las actitudes de los usuarios, su satisfacción con los servicios de salud y sus expectativas relacionadas con estos servicios, se han investigado las asociaciones entre la satisfacción con los servicios de atención médica y un amplio espectro de factores, aunque los estudios sobre los vínculos son relativamente escasos(37).

2.2.1.1 Proceso de atención

Hace referencia al conjunto de decisiones y actividades que son ejecutadas en el proceso de atender a un usuario o población así como los integrados en la experiencia de proceso de atención médica(38). La mejor prestación de

servicios de atención médica permite a la administración del establecimiento diferenciar a éste y mejorar la competencia y aumentar una posición práctica competitiva favorable(34).

La relación entre el trabajador de la salud y el usuario es una interacción compleja de vulnerabilidad y autoridad en un entorno profesional, la confianza es elemento definitorio de dicha relación, la comunicación abierta es un facilitador de la relación todos estos aspectos tienen que ser tomados en cuenta en el nivel y proceso de atención del usuario para posteriormente generar una satisfacción en el usuario si es que se realiza de manera correcta y éticamente responsable, la cual tiene un gran alcance en cuanto a los índices de satisfacción del usuario(39)(40).

2.2.1.2 Resultado de atención

Un usuario satisfecho por la atención que se le brinda dentro del sistema de salud puede ser medible por variables que incluyan morbilidad, satisfacción de las necesidades y calidad de vida(38).

2.2.1.3 Tiempo de espera, atención y confiabilidad de la información

El tiempo de espera en la atención recibida por los usuarios en su interacción con los profesionales de la salud están documentados como uno de los indicadores en cuanto a calidad de atención debido a que los usuarios no solo desean que se les brinde información confiable, segura y comodidad psicológica en el proceso de

atención, los usuarios son cada vez más escépticos sobre las opiniones de los expertos, quieren más autonomía y están ansiosos por elegir entre las diferentes opciones presentadas por los profesionales de la salud. La calidad percibida de la interacción real de los usuarios con su médico influye tanto en la satisfacción como en el nivel de preocupación por la salud. La calidad de esta interacción es evaluada de manera diferente por el médico y el usuario; lo que el usuario considera importante puede ser diferente de lo que el médico pensó que era importante(16). Por ello es importante considerar dentro de las dimensiones de calidad a la fiabilidad como un predictor(41).

2.2.1.4 Dimensiones de la calidad

Para Grönroos (1984), la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional. Agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta(42).

Por lo general se va a describir un servicio prestado hacia un determinado grupo poblacional, o un producto en términos de varias características en la que los clientes van a basar muchas veces sus opiniones sobre el servicio prestado.

La calidad en la prestación de servicios de salud es una preocupación principal dentro del sistema de salud actual,

ya que se aspira a mejoras institucionales en cuanto a sus capacidades, ya que se trabaja directamente con la salud de las personas; la calidad en este sentido tiene una condición de eficacia en cuanto a los esfuerzos e intervenciones desplegados para garantizar la seguridad y trato humano para todos los usuarios del servicio brindado(43).

En tal sentido se puede catalogar como cinco dimensiones de calidad: “relaciones interpersonales, información al usuario, competencia técnica, área administrativa, área de atención médica”(38).

Se propuso algunos factores elementales vinculados a la atención que relacionados conforman los atributos inherentes a la calidad del acto médico.

La dimensión interpersonal: “hace referencia implícita a la relación entre el profesional de la salud y el usuario que se establece sobre base de calidez, respeto y empatía, es decir el respeto al usuario como ser humano integral”(38).

Dimensión técnica: refiere al uso de tecnología médica aplicada por el profesional con el fin de lograr un mayor beneficio en estudios de una patología y así menor riesgo y costos”(38).

El nivel de calidad se asumió como la diferencia entre el servicio percibido, en función de la labor del establecimiento al proveer diferentes servicios y la expectativa del usuario, la determinan los aspectos

personales, informáticos y factores propios de cada situación(44).

Ruiz-Olalla (2001)(45). Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados.

2.2.1.4.1 Elementos Tangibles

Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.

2.2.1.4.2 Fiabilidad

Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

2.2.1.4.3 Capacidad de Respuesta

Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.

2.2.1.4.4 Seguridad

Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.

2.2.1.4.5 Empatía

Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario, los usuarios de atención médica que son tratados de manera empática durante su tratamiento exhiben mejores resultados y una mayor posibilidad de una mejora potencia. Esto sucede porque la empatía ayuda al trabajador a comprender y sentir compasión hacia sus usuarios de atención médica para que estos últimos puedan sentirse

seguros de expresar sus pensamientos y problemas. De esta forma, se crea una base para la confianza, que conduce a un cambio terapéutico y a la mejora de la funcionalidad social general del receptor de la atención(46).

La empatía es una de las herramientas fundamentales de la relación terapéutica entre los cuidadores y los usuarios y se ha demostrado que su contribución es vital para mejorar los resultados de salud. Como permite a los proveedores de atención médica detectar y reconocer las experiencias, preocupaciones y perspectivas de los usuarios, fortalece el desarrollo y la mejora de la relación terapéutica entre las dos partes. Es ampliamente reconocido que la capacidad de empatía del profesional de la salud conduce a mejores resultados terapéuticos(47).

La relación empática de los profesionales de la salud con sus usuarios de atención médica refuerza su cooperación para diseñar un plan terapéutico y una intervención a medida, aumentando así la satisfacción del usuario con el proceso terapéutico. De esta forma, se mejora la calidad de la atención, se eliminan los errores y un mayor porcentaje de receptores de atención médica experimentan positivamente la terapia. Además, se ha observado que la relación empática desarrollada durante el proceso de atención refuerza los resultados terapéuticos, ya que los usuarios cumplen mejor con el curso terapéutico de acción. Los estudios

realizados en varios grupos de pacientes con diferentes problemas de salud generaron resultados positivos con respecto al progreso de su salud. Específicamente, los estudios de pacientes con diabetes mostraron que existe una asociación entre la empatía y el curso terapéutico positivo de la enfermedad. Además, los pacientes con cáncer muestran menos estrés, depresión y agresividad cuando reciben atención de enfermería empática. La relación de empatía entre una obstetra y una futura madre aumenta la satisfacción de esta última y disminuye el estrés, la agonía y el dolor del trabajo de parto a medida que la madre siente seguridad, confianza y aliento.

La comprensión basada en la empatía es crítica para la relación entre el profesional de la salud y el receptor de la atención. Cuando eso sucede, los usuarios de atención médica se sienten seguros y confían en las habilidades del profesional. Por lo tanto, la distancia entre el experto y el paciente se acorta y ambos se acercan, disfrutando de beneficios mutuos. Además, una relación basada en la empatía ayuda a los profesionales a disminuir su estrés y agotamiento en el lugar de trabajo y aumenta su calidad de vida. Se ha demostrado que los médicos que tienen niveles más altos de empatía experimentan menos agotamiento o depresión.

Los usuarios de atención médica que experimentan empatía durante su tratamiento exhiben mejores

resultados y una mayor posibilidad de una mejora potencial. De esta forma, se crea una base para la confianza, que conduce a un cambio terapéutico y a la mejora de la funcionalidad social general del receptor de la atención. Los niveles de funcionalidad social son evaluados por el trabajador social y se refieren a la capacidad de una persona para realizar sus actividades cotidianas (preparar y mantener las comidas, buscar alojamiento, cuidarse a sí mismos, desplazarse), así como su capacidad para cumplir roles sociales (padres , empleado, miembro de una comunidad) de acuerdo con los requisitos de su entorno cultural(48).

La empatía contribuye a la evaluación precisa de la situación en la que se encuentra el usuario de atención médica. Ofrece a los terapeutas la oportunidad de hacer un buen uso de las señales no verbales (modelos de comportamiento, movimientos corporales, tono de voz, etc.) y les ayuda a manejar las emociones del usuario. Además, la empatía mejora la capacidad del usuario para comprender la realidad y mejorar la calidad de su vida(46).

La calidad es un término integral, los expertos en calidad reconocen varias dimensiones que muestran distintos ángulos de esta, tales como:

Calidad científico técnica o competencia profesional: esta capacidad está referida hacia los proveedores de servicio, y dirigida a utilizar el más alto nivel de conocimientos existentes al momento para abordar correctamente los

problemas de salud, es la dimensión que tal vez se pueda medir con mayor facilidad, porque hace referencia a la atención científica de las necesidades sanitarias(45).

Eficacia: es una probabilidad de cierto beneficio que se proporciona a los individuos, hace referencia también hacia la aplicación de cierta tecnología en condiciones ideales para su utilización, es decir, es una medida en que podemos determinar la práctica sanitaria mejorando la salud de la población atendida

Eficiencia:

Es dar el mayor grado posible de efectividad a un mínimo costo

Accesibilidad: hace referencia a que la atención sanitaria puede obtenerse en relación concreta con ciertos aspectos organizacionales, económicos sociales, culturales, es muy importante reconocer si el servicio llega a quien realmente lo necesita.

Satisfacción: está definida como una medida de atención sanitaria y el estado de salud en el que se observan si existe una mejoría en la atención de salud percibida por el usuario

Aceptabilidad: es la colaboración del usuario, se toma como una medida en la que el usuario acepta y cumple las disposiciones dadas por el personal de salud

Adecuación: es una atención en la que el beneficio que se espera es mucho mayor que las consecuencias negativas que se pueden presentar.

Continuidad: trata sobre la atención sostenida de forma ininterrumpida y sobre todo en coordinación entre diferentes proveedores e instituciones.

Privacidad: hace referencia al respeto, hacia controlar la distribución de datos sobre el usuario.

Efectividad: es la probabilidad de beneficio de algunas tecnologías que atienden con normalidad,

La calidad del servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez es más común, a partir de ello es posible obtener diferentes conceptos que beneficiaran a la organización evaluada, para brindar mejores servicios en cuanto a sus necesidades requieren y teniendo en cuenta las expectativas del usuario; comparar el nivel de expectativas según el nivel de percepción sobre la calidad del servicio supone un reto que poco a poco va tomando mayor importancia porque nos permitirá distinguir las características más importantes de las personas que consideran el servicio de consulta externa al que están acudiendo(49).

La interculturalidad en el marco de atención de calidad de servicios implica un tratamiento que no signifique conocer, aceptar y respetar sino que hace falta primero conocerse realmente para lograr una aceptación verídica y respetarse así mismo, de esta manera se logrará una mejor atención de calidad en servicio de salud, pero siempre se encontrarán espacios de encuentros donde se puedan negociar y otros donde se mantendrán ciertas especificaciones y es necesario saber entender el contexto y respetar las diferencias, la relación entre culturas es

dinámica todos aprenden, todos aprovechan lo mejor de cada cultura, sería lo ideal y óptimo, pero para que esto ocurra se debe mejorar la comunicación y la calidez en la atención(50).

La integración entre servicios de salud y la comunidad es una característica muy importante en cuanto a calidad de atención se refiere por parte de los usuarios, el solo hecho de indagar sobre la misma promueve una inclusión activa de los sujetos al sistema, esta condición es necesaria para el desarrollo de una correcta y cada vez mejor atención en salud, la medición de estas variables se realiza mediante la medición de la satisfacción que de por sí es una variable muy compleja y subjetiva de naturaleza contextual determinada por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, no obstante la calidad relacionará expectativas de los individuos a los cuales se les prestó atención médica(51).

2.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es un estándar reconocido para evaluar la efectividad de los servicios de salud que se prestan en los establecimientos de atención médica (52). La satisfacción del usuario es una medida importante por la cual la prestación del servicio de atención médica es evaluada. Actualmente, las opiniones de los usuarios se consideran un factor clave en la decisión del tratamiento y la prestación de servicios de atención médica.

Para la evaluación de satisfacción la prestación de servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios ha recibido mayor atención y se ha convertido en un atributo central de cualquier

sistema de salud, ya que sirve como un indicador valioso para medir el éxito de la prestación de un servicio, especialmente en los establecimientos del sector público(34).

Implica experimentar racionalmente y con conocimiento del mismo definido como: “discrepancia que se percibe entre aspiraciones, logros, de los cuales deriva la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio que se brinda”(53).

Se hace necesario encontrar formas y sistemas para poder mantener con determinada sistematicidad una valoración del grado de satisfacción de toda la población en cuanto a los servicios de salud se refiere, por lo tanto es importante estandarizar un proceso investigativo regular y ordenado que nos pueda permitir saber o reconocer en la realidad el comportamiento de esa satisfacción, la investigación cualitativa y las investigaciones de carácter social, han promovido nuevos métodos y técnicas que permiten lograrlo de manera paulatina y así tener un mejor panorama de la situación de salud y su vigilancia(54).

La satisfacción es : “cumplir la necesidad que hacía falta para mejorar el estilo y/o tipo de vida de uno mismo o del cliente quien necesite el producto o servicio que se ofrece”(55).

Kotler en el 2005 refiere que el estado anímico del usuario está vinculado con su nivel emocional, por lo tanto es de utilidad la comparación respectiva con el rendimiento que se percibe del servicio y/o producto que se ofrece teniendo en cuenta qué es lo que espera el usuario acerca de ello(55).

El uso generalizado de satisfacción del usuario en la evaluación de la atención parece justificado, teniendo en cuenta su importancia para todas las partes interesadas, es decir para los usuarios generará una mayor adherencia a los servicios de salud y recomendaciones del tratamiento y para los profesionales de salud es relevante la satisfacción personal, también conducirá a menores índices de negligencia médica, esta evaluación nos permitirá conocer e identificar las áreas destinadas a mejorar y potenciar en cuanto a su servicio se refiere(56).

La mayor empatía auto informada por el médico y la satisfacción instantánea del usuario parece tener una estrecha relación, ya que la empatía desempeña un papel fundamental en la construcción de una buena entre el trabajador de salud y el usuario es un factor a tomar en cuenta en este punto, las puntuaciones más altas estarán asociadas a un mayor grado de satisfacción por parte del usuario, existen varios instrumentos disponibles para medir la empatía del proveedor, dado que la empatía podría verse afectada por el estrés o la ansiedad es importante determinar la relación y asociación de la misma dentro de un mismo estudio(57).

En este caso se lleva a la prestación de un servicio requerido por el usuario hacia el consultorio correcto de atención

Estará subordinado a diferentes factores, expectativas, valores tanto morales como culturales presentes en la persona muy variables teniendo en cuenta la situación geográfica cultural donde se encuentren, y a la información recogida de otros usuarios; “Estos componentes promueven que la satisfacción se observe diferente para distintas personas en diferentes escenarios”(38).

Existen dos puntos comúnmente vistos que promueven una barrera en la orientación sanitaria dirigida a la satisfacción de necesidades, preferencias del cliente entre ellas tenemos: “El número uno es asumir que el servicio sanitario debe ser dirigido hacia la satisfacción de las necesidades de salud con la prestación medica que los expertos consideran precisa, y dejar preferencias del usuario hacia un segundo plano sin mayor relevancia. El punto número dos es suponer que los consumidores no pueden calificar correctamente la calidad del servicio prestado en cuando a atención médica se refiere”(38).

A pesar de esto siempre se ha resuelto que ambos criterios no son del todo correctos, ya que la satisfacción depende mucho del tipo de consumidor y tiene factores alternantes que cambian la percepción del usuario, lo que produce litigios judiciales de atención medica cuando no se cumplen los estándares mínimos de satisfacción por parte del usuario, por otra parte, se comprueba también que esto correlaciona el grado de satisfacción intrínseca en una población determinada para dicha atención.

Según la OMS el objetivo de la calidad global es “satisfacer las necesidades de los usuarios”. Un personal profesional o una institución sanitaria competente están en la capacidad de satisfacer al usuario, porque cubrirá adecuadamente sus necesidades. El tener en cuenta la opinión del cliente sobre los servicios prestados es una vía que sirve para mejorar la calidad de las prestaciones dadas por el personal de salud”(9)

La satisfacción del usuario con lo que respecta a las interacciones entre profesional y usuario son un indicador de la competencias de los médicos, las investigaciones del servicio de salud

aprueban la satisfacción del usuario como indicador clave de la calidad de atención médica, indica el nivel de éxito y competencia del médico frente a la prestación de un servicio adquirido por el usuario, las técnicas interpersonales habilidades y conocimientos son esenciales para que los médicos satisfagan a los usuarios, además también requiere de una demostración de profesionalismo y practica ética para satisfacer la expectativas de los usuarios del sistema de salud(58).

La calidad que se percibe, se considera como: “al cliente como único juez, ya que el evalúa el servicio global y la conclusión de ésta evaluación es el grado de calidad que se ha percibido”(38).

Por ende algunos autores (29,59)mencionan 5 expectativas tales como:

Disponibilidad: hace referencia a la capacidad de disposición por parte del personal para ofrecer el servicio de manera inmediata y según los requerimientos.

Competencia: es cuando el personal de la campaña o del servicio prestado conoce su tarea, sabe cómo realizarla es experto y hábil en la misma.

Cortesía: abarca la cordialidad, respeto por parte del personal sobre la forma en cómo se brinda el servicio.

Credibilidad: el personal que atiende debe ser fiable, creíble, honesto y sentir en su corazón los intereses del usuario.

Sensibilidad: es saber sus necesidades preferencias específicas de cliente y lograr dar una atención personalizada.

También hay que tomar en cuenta las expectativas de satisfacción de acuerdo al lugar o zona donde serán atendidos: “acceso, seguridad, aspecto”(55).

Así también existen aspectos en los cuales se deben hacer hincapié en potenciarlos tales como: “fiabilidad, comunicación y ambiente”(55).

Fiabilidad: consiste en la forma correcta y verás teniendo calidad continuada.

Comunicación: hace referencia al modo en el que se explica lo que se está diciendo o se brinda la información, es un aspecto importante de la atención al usuario, que mejora la relación entre profesional-usuario y tiene un profundo efecto en las percepciones del usuario sobre la calidad de la atención y los resultados del tratamiento(3,60).

Ambiente: físico debería diseñarse explícitamente para el tipo de atención a realizar en el mismo.

Empatía: responder a las inquietudes de los clientes con total cordialidad y respeto sobre los productos o servicios que se ofrecen.

Seguridad: Se encuentra implícito dentro del ambiente, donde se crea una atmosfera segura para tratar temas delicados sobre las necesidades del consumidor.

Atención oportuna: es dirigirse a cliente de manera clara y oportuna respetando el sistema de organización de la institución donde se encuentra el servicio o producto que se ofrece al cliente.

Muchos estudios han demostrado que los usuarios esperan tener una interacción cómoda y de calidad con un médico técnicamente competente y que proporcione información adecuada sobre la enfermedad.

Por lo tanto la satisfacción del usuario está definida como el agrado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que este usuario recibió frente al servicio que le fue brindado, en la actualidad no existe un instrumento estandarizado para medir la calidad de atención otorgada por los servicios de salud, pero medir la satisfacción del usuario es un buen reflejo de la misma, para realizarla se utiliza encuestas de satisfacción, entre los cuales encontramos factores del proceso de atención que varían el grado de satisfacción, y son susceptibles de modernización o que pueden ser mantenidos si se encuentran en un grado aceptable(61) .

2.2.3 LA SATISFACCIÓN COMO MEDIDA DE LA CALIDAD

Algunos autores como Donabedian plantean que la medición de la satisfacción es una manera de revelar la calidad(14).

La satisfacción del usuario es de importancia como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente.

El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. En este contexto, el

fenómeno de la calidad, también entendido como previo y condicionante de la variable dependiente, conformada por las expresiones de satisfacción, consiste en la mayor o menor aproximación de los atributos experimentados frente a unos antecedentes pertenecientes al usuario, como son sus valores y expectativas(42). En este sentido, Sitzia y Wood anotan que desde el punto de vista del paciente la calidad del cuidado de salud hace referencia al margen entre las expectativas y la experiencia actual(62).

2.2.4 ENCUESTA SERVPERF

Una característica que es fundamental sobre la calidad y que es reconocida ampliamente es la multidimensionalidad de la misma(13).

Existen diversas aproximaciones para el estudio de calidad de los servicios de salud entre ellos el más empleado y aceptado es el SERVQUAL que trabaja sobre las expectativas y perspectivas del usuario que acude a la atención. Se trabaja a través de herramientas llamadas GAPS para descubrir las causas por las cuales los servicios son catalogados como de baja calidad ; GAP 1= diferencia entre las expectativas- percepción de la gerencia, GAP 2= discrepancia entre la percepción de la gerencia y las especificaciones de calidad del servicio, GAP 3=discrepancia entre especificación de calidad en los servicios y servicios realmente ofrecidos; GAP 4= discrepancia entre servicios ofrecidos y la comunicación externa con el usuario, y GAP 5= discrepancia entre el servicio percibido y el servicio esperado(63) y es el modelo con mayor número de críticas debido a que aducen que “más que registrar la calidad del

servicio o la satisfacción del cliente, lo que recoge es la disconformidad con el servicio recibido”, además de que más que expectativas que hace este modelo, propuesto por Parasuraman(64), otra crítica continua que se establece es que no se llega a definir de manera concisa que son efectivamente y cuáles son sus componentes(40).

Por otra parte, el modelo propuesto por Cronin y Taylor(42) SERVPERF, que realiza la valoración en un solo momento por parte del usuario de la performance o actuación (desempeño) del servicio, sin tener en cuenta explícitamente las expectativas.

Mide 5 dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.

La escala de SERVPERF ha sido validada por primera vez a nivel nacional por De la Cruz et al. en el año 2015, con un alfa de Cronbach de 0,90(65), según la validación realizada por Oscco(62) un alfa de Cronbach con valor de 0,88; y tomando en cuenta el estudio realizado por Gómez K. con un valor de 0,92(66) que lo califica como un nivel de confiabilidad de excelente.

En nuestro país los estudios para conocer los problemas operativos de la calidad de gestión de salud se contemplan como prioridad nacional de investigación, existen antecedentes en otros países como India, Pakistán y Estados Unidos, donde los servicios de medicina complementaria obtienen grandes porcentajes de satisfacción frente a los usuarios de salud convencional, los factores culturales y el entorno donde se encuentran tienen un gran impacto sobre el resultado de los estudios realizados, es un factor muy importante a tener en cuenta en cuanto al método a utilizar(67).

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.1 VARIABLES

- Características sociodemográficas: edad, sexo, tipo seguro, tipo de usuario, nivel de instrucción.
- Satisfacción del usuario.

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Edad	Tiempo vivido expresado en años		Años cumplidos	Cuantitativa discreta
Sexo	Condición orgánica del sexo biológico		Masculino Femenino	Nominal
Grado de instrucción	El ultimo grado alcanzado hasta el momento de la encuesta		Hasta primaria Secundaria Superior	Nominal
Tipo de seguro por el cual se atiende	Estado de aseguramiento al momento de la atención		SIS No SIS	Nominal
Tipo de usuario	Condición del usuario que llena la encuesta		Nuevo Continuador	Nominal
Consultorio externo de atención	Consultorio en el que el usuario recibió la atención		Medicina Odontología Obstetricia Enfermería	Nominal

			Psicología	
Satisfacción del usuario	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que recibe en los servicios de consulta externa.	ELEMENTOS TANGIBLES		
		Personal correctamente uniformado. Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. Equipamiento. Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. Iluminación del ambiente.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal
		FIABILIDAD	Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal
		CAPACIDAD	Muy satisfecho	Ordinal

		DE RESPUESTA Amabilidad. Cortesía. Tiempo de duración de la consulta médica.	Satisfecho Indiferente Poco satisfecho Insatisfecho	
		SEGURIDAD Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. Solución al problema del paciente. Generación de confianza. Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.	Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal
		EMPATÍA Capacidad para entender al paciente. Amabilidad en el trato por parte del médico. Claridad en orientaciones brindadas al	Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal

		usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. Paciencia y comprensión.		
--	--	---	--	--

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación: Estudio observacional de corte transversal, porque no se manipuló las variables y los datos fueron recogidos en un solo momento y hacia adelante en el tiempo.

Diseño de investigación: Estudio de tipo analítico ya que en este estudio se realizó relación entre las variables.

Nivel de investigación: El nivel de investigación fue relacional porque posee un análisis estadístico bivariado, se realizó asociaciones con sus respectivas medidas, nos permitirá cuantificar la relación entre las variables y así poder asociarlas.

4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El Centro de Salud Metropolitano está ubicado en la calle 14 de la Villa Magisterial- Tacna el cual tiene un nivel de complejidad de atención I-3.

Este centro de atención primaria cuenta con los consultorios externos de Medicina, obstetricia, odontología, enfermería y psicología que corresponde a los servicios ofrecidos por el C.S. Metropolitano de Tacna (MINSa), estos consultorios se encuentran estandarizados ya que cuentan con el mismo horario de atención, la misma cantidad de días de atención realizadas durante la semana, todos los consultorios son atendidos por el personal correspondiente en el rubro.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 POBLACIÓN

El universo de la población es conformado por los usuarios que acudieron a la atención por consultorio de medicina, obstetricia, odontología, enfermería y psicología.

4.3.2 MUESTRA

Ingresaron al estudio aquellos usuarios asistan al establecimiento de salud durante el mes de diciembre del 2021 y que acepten participar en el estudio.

La selección de la muestra se realizó de forma sistemática; con un intervalo de 4; es decir se realizó 01 encuesta cada 4 pacientes que acudieron a consulta externa.

Se tomó como referencia a la población atendida en el mes de setiembre por los consultorios externos del C.S Metropolitano.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z_{\alpha}^2 p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población

Z_{α} = Nivel de confianza o seguridad (95%)

p = Proporción esperada mínima con complicaciones (9%)

q = 1-p

E = Error de estimación

- N= 2773
- Z= 1.96
- p= 0.5
- q=0.5
- e= 5%

$$n = 338$$

Tamaño muestral según servicio:

Servicio de procedencia	Población mensual	%	n
Medicina	881	32	108
Obstetricia	533	19	65
Odontología	315	11	39
Enfermería	878	32	107
Psicología	166	6	39
Total	2773	100	358

Número de encuesta por servicio por día hábil:

Servicio de procedencia	n/ días hábiles*
Medicina	6
Obstetricia	4
Odontología	2
Enfermería	6
Psicología	1
Total	21

*25 días hábiles por mes

4.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.4.1 Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron a la atención por consultorios externos del centro de salud Metropolitano (MINSA): medicina, obstetricia, odontología, psicología, enfermería.

- Tutor o acompañante en aquellos menores de edad
- Usuarios mayores de edad.
- Usuario que acepte voluntariamente participar en el estudio

4.4.2 Criterios de exclusión

- Usuarios que no puedan entender el objetivo del estudio.
- Toda persona que no presente buen estado de sus facultades mentales (pacientes psiquiátricos, demencia senil, enfermedad de Alzheimer, etc., en cuyo caso será entrevistado el/la acompañante).
- Usuarios que acudan por atención al área COVID.
- Área de tópico.
- Datos incompletos.

4.5 TÉCNICA Y FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

4.5.1 TÉCNICA

La recopilación de datos fue con la encuesta SERVPERF que posee una escala Likert para variables cualitativas ordinales, previa firma de un consentimiento informado.

Se contó con encuestadores, capacitados previamente y supervisados por el investigador principal. Se realizó la toma de encuestas en un periodo de 25 días, con aproximado de llenado por encuesta de 5 minutos.

4.5.2 INSTRUMENTOS (ver anexos)

Se utilizó la encuesta SERVPERF para la atención a usuarios externos(11), validada por primera vez a nivel

nacional por De la Cruz et al. en el año 2015, con un alfa de Cronbach de 0,90(65), según la validación realizada por Oscco(62) un alfa de Cronbach con valor de 0,88; y tomando en cuenta el estudio realizado por Gómez K. con un valor de 0,92(66), standarized Root Mean Square (SRM) es de 0.065, factor de Inflación de la Varianza (VIF) .5 , índice de confiabilidad compuesta, considerando como valor crítico .7 como indicativo de una adecuada consistencia interna, para evaluación de la validez discriminante análisis de cargas cruzadas bajo el criterio de Fornell y Larcker, se evidencia con éxito la validez discriminante de los factores(68) que lo califica como un nivel de confiabilidad de excelente.

SERVPERF incluye 22 preguntas que utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, que evalúa cinco criterios para la evaluación de calidad, tales como; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles(69), las respuestas están distribuidas en una escala de Linkert del 1 al 5, que nos permitirá conocer el grado de conformidad o disconformidad del usuario encuestado:

- 1.-Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
- 5.-Muy de Acuerdo

La aplicación de la encuesta será manual y tiene un tiempo estimado para el llenado de 5 minutos.

La estratificación: se determinó basado en cálculo de cuartiles y estagrifos(70): insatisfacción 1-64, satisfacción 65-110 puntos(22), en cuanto a las dimensiones insatisfecho: 1 a 3 y 4 a 5 satisfecho.

CAPITULO V

5. PROCESO DE RECOJO DE DATOS Y PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó por medio de encuestadores quienes fueron capacitados previamente por el investigador principal sobre el instrumento a utilizarse; SERVPERF.

La encuesta fue realizada a 381 personas entre pacientes y acompañantes de las cuales, se eliminaron 22 por presentar incongruencia de datos, obteniéndose una población de 359

5.2 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

El proyecto fue aprobado por dictaminador institucional correspondiente de la Universidad.

Luego de realizada la recolección de datos con la encuesta SERVPERF, los datos se codificaron en EXCEL para la creación de una base de datos (hoja de cálculo) y posteriormente fueron procesados en el software estadístico SPSS v.24 (IBM Statistical Package for the Social Sciences) para el análisis estadístico univariado y bivariado de las variables.

Para la variable numérica obtenida de la sumatoria de puntajes a través de la encuesta SERVPERF empleando la escala de Likert, se contrastó con la prueba de Kolmogorov Smirnov con la variante Lilliefors para estimar si tiene comportamiento normal. Si la variable en mención se comporta de manera normal se describió con los valores de media, intervalos de confianza 95% y desviación estándar (gráfico de error); si no cumple criterio de normalidad, se describirá con mediana y rango intercuartílico.

Para determinar la asociación de la satisfacción con las variables cualitativas se aplicó la prueba estadística chi cuadrado.

Los resultados se presentaron en tablas y gráficos.

Se considerará un valor p significativo menor a 0.05.

5.3 ASPECTOS ÉTICOS

El proyecto fue revisado y aprobado por el comité de ética de la Facultad de ciencias de las Salud de la Universidad Privada de Tacna; además fue ejecutado posterior a la revisión de un dictaminador designado por la Universidad, además, solo fueron ingresados al estudio aquellos paciente o usuarios que previamente firmaron el consentimiento informado, el familiar acompañante lo haga, y el participante de su asentimiento.

Se protegerán los datos obtenidos en la investigación, de acuerdo con los criterios de la declaración de Helsinki.

RESULTADOS

TABLA 1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN DICIEMBRE DEL 2021 EN EL C.S METROPOLITANO

	Variable	n	%
Sexo	Masculino	159	44.3
	Femenino	200	55.7
Grupo de edad	18-22	50	13.9
	23-49	257	71.6
	Mayores de 50	52	14.5
Grado de instrucción	Primaria	19	5.3
	Secundaria	147	40.9
	Superior	193	53.8
Condición	Usuario	221	61.6
	Acompañante	138	38.4
Tipo de seguro	SIS	320	89.1
	No SIS	39	10.9
Consultorio	Medicina	122	34
	Enfermería	107	29.8
	Obstetricia	68	18.9
	Odontología	37	10.3
	Psicología	25	7
Tipo de usuario	Nuevo	103	28.7
	Continuador	256	71.3
TOTAL		359	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 se observa la distribución por sexo donde 44.3% (n=159) de los participantes son del sexo masculino, 55.7% (n=200) del sexo femenino; en cuanto a los grupos de edad los que tenían de 23-49 años correspondieron al 71.6% (n=257), el 14.5% (n=52) los que tenían más de 50 años, 13.9% (n=50) tenían de 18 a 22 años; el 5.3% (n=19) de la población estudiaron hasta primaria, el 40.9%

(n=147) hasta secundaria, 53.8% (n=193) tenían un estudio superior; en cuanto a la condición 61.6% (n=221) eran usuarios, 38.4% (n=138) acompañantes; en cuanto al tipo de seguro el 89.1% (n=320) tenía Seguro Integral de Salud (SIS), el 10.9% (n=39) no tenía ningún seguro; según la atención por consultorios el 34% (n=122) corresponde al consultorio de medicina, el 29.8% (n=107) a enfermería, el 18.9% (n=68) obstetricia, el 10.3% (n=37) odontología, el 7% (n=25) psicología; en cuanto al tipo de usuario el 28.7% (n=103) eran nuevos, 71.3% (n= 256) era continuador (se atiende regularmente en el establecimiento).

TABLA 2 DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021

Grado de satisfacción	n	%
Insatisfecho	14	3.9
Satisfecho	345	96.1
Total	359	100

En la tabla 2 con respecto a la evaluación de la satisfacción según la encuesta SERVPERF se obtiene que 3.9% (n=14) de los usuarios están insatisfechos, 96.1% (n=345) de los usuarios están satisfechos con respecto a su atención por consulta externa.

GRÁFICO 1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021

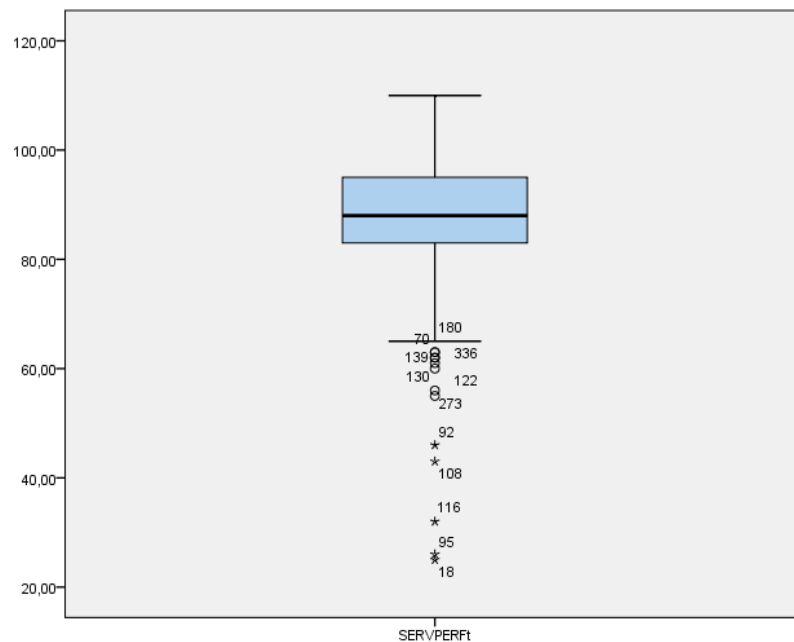


TABLA 3 MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DISPERSIÓN DE LA ENCUESTA SERVPERF

Estadísticos		valor
Media		87.7716
Mediana		88
Desviación estándar		12.75
Percentiles	25	82
	50	88
	75	95

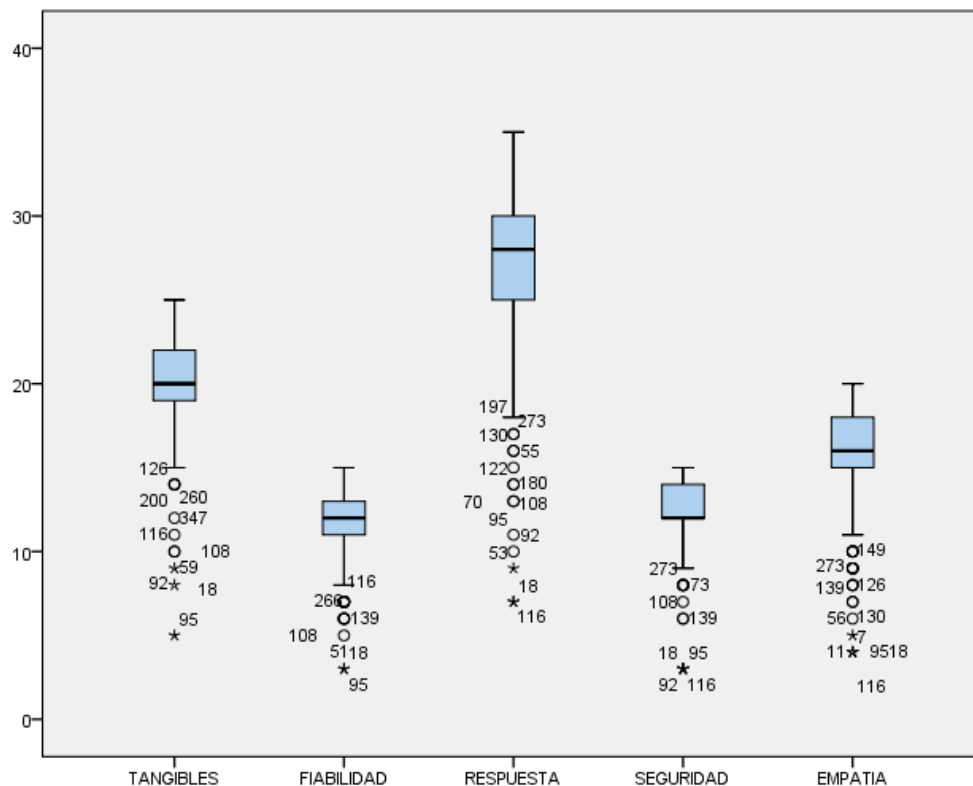
Se observa la sumatoria de satisfacción de la escala SERVPERF que tiene como total 110 puntos. **(Gráfico 1)**. La mediana se encuentra en el puntaje 88, con un rango intercuartílico de 82 – 95. **(Tabla 3)**. Variable con distribución no normal **(anexo 2)**.

TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA ESCALA SERVPERF DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021

DIMENSIÓN	INSATISFECHO		SATISFECHO	
	N	%	N	%
Elementos tangibles	13	3.6	346	96.4
Fiabilidad	48	13.4	311	86.6
Capacidad de respuesta	34	9.5	325	90.5
Seguridad	24	6.4	335	93.3
Empatía	35	9.7	324	90.3

En la Tabla 4 se observa que en la dimensión de elementos tangibles 3.6% (n=13) están insatisfechos, 96.4% (n=346) satisfechos; en la dimensión de fiabilidad 13.4% (n=48) insatisfechos; 86.6% (n=311) satisfechos; en la dimensión de capacidad de respuesta 9.5% (n=34) insatisfecho mientras que 90.5% (n=325) satisfechos; en la dimensión de Seguridad 6.4% (n=24) insatisfechos, en tanto que 93.3% (n=335) se representan como satisfechos; en la dimensión empatía 9.7% (n=35) perciben baja satisfacción sin embargo el grado de satisfacción asciende a 90.3% (n=324).

GRÁFICO 2 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD



En el gráfico 2 se observa un análisis de las dimensiones de la calidad, en la dimensión de elementos tangibles que tiene como total 25 puntos, la mediana 20 (RIC: 5–25), P₂₅ en 19 y P₇₅ en 22, más del 75% de los datos se encuentra por encima de 19, representa un nivel alto de satisfacción en esta dimensión.

En la dimensión de Fiabilidad que tiene como total 15 puntos, la mediana 12 (RIC: 3–15), P₂₅ en 11 y P₇₅ en 13, más del 75% de los datos se encuentra por encima de 11, representa un nivel alto de satisfacción en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta que tiene como total 35 puntos, mediana 28 (RIC: 7–35), P₂₅ en 25 y P₇₅ en 30, más del 75% de los datos se encuentra por encima de 17.

En la dimensión de Seguridad que tiene como total 15 puntos, la mediana en 12 (RIC: 3–15), P_{25} en 12 y P_{75} en 14, el 75% de los datos se encuentra por encima de 11, los usuarios encuestados tienen una baja satisfacción con respecto a esta dimensión.

En la dimensión de Empatía que tiene como total 20 puntos, la mediana se encuentra en 16 (RIC: 4-20), P_{25} en 3 y P_{75} en 15, el 75% de los datos se encuentra por encima de 11.

TABLA 5 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021”

		SATISFACCIÓN				p
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	3	1.9	156	98.1	0.066
	Femenino	11	5.5	189	94.5	
Grupo de edad	18-22	2	4	48	96	0.064
	23-49	7	2.7	250	97.3	
	50 a más	5	9.6	47	90.4	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	1	5.3	18	94.7	0.203
	Secundaria	8	5.4	139	94.6	
	Superior	5	2.6	188	97.4	
Condición	Usuario	12	5.4	209	94.6	0.048
	Acompañante	2	1.4	136	98.6	
Tipo de seguro	SIS	13	4.1	307	95.9	0.538
	No SIS	1	2.6	38	97.4	
Consultorio	Medicina	6	4.9	116	95.1	0.705
	Enfermería	3	2.8	104	97.2	
	Obstetricia	3	4.4	65	95.6	
	Odontología	1	2.7	36	97.3	
	Psicología	1	4	24	96	
Tipo de usuario	Nuevo	7	6.8	96	93.2	0.072
	Continuador	7	2.7	249	97.3	

Prueba estadística Chi²

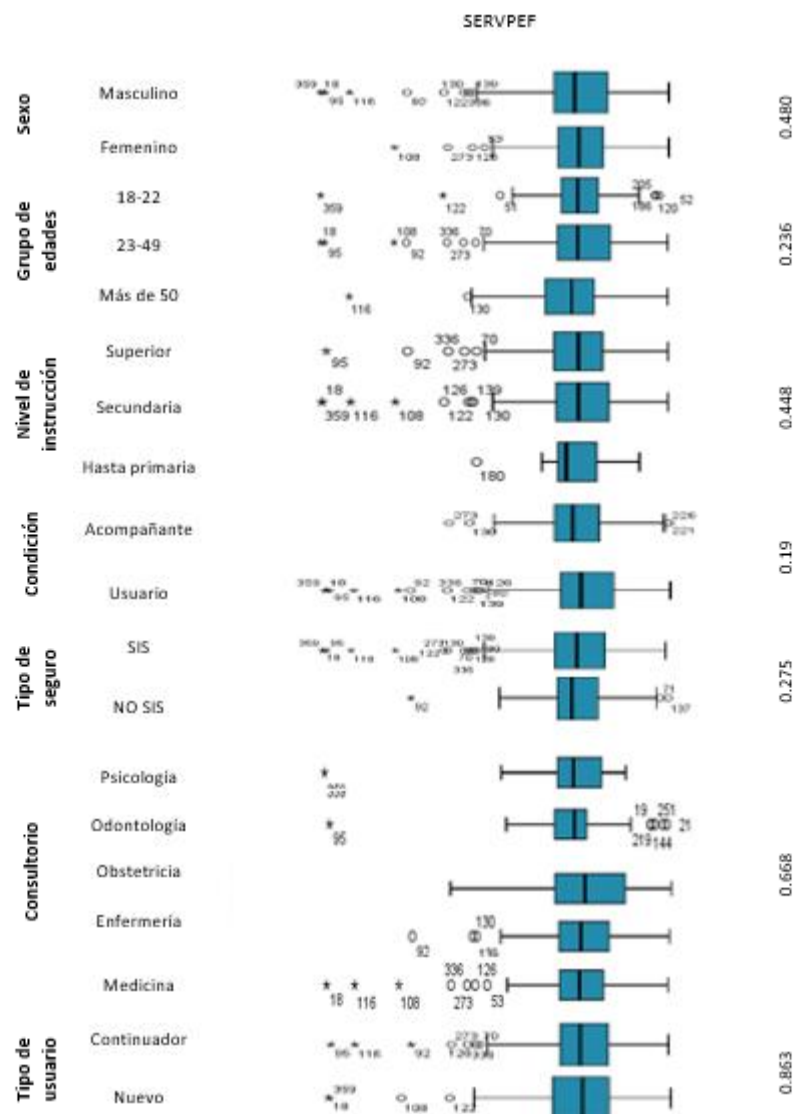
Características sociodemográficas	SERVPERF p
Sexo	0.066
Condición de usuario	0.047
Tipo de seguro	0.538
Tipo de usuario	0.071

Test de Fisher

En la tabla 5 se observa que con respecto a las características sociodemográficas hay una puntuación general de satisfacción alta; el sexo masculino el 98.1% (n=156) se encuentran satisfechos y el 1.9% (n=3) insatisfechos, sexo femenino que se encuentra satisfecho 94.5% (n=189) y el 5.5% (n=11); según grupo de edad entre los 18-22 años se encuentran satisfechos 96% (n=48), entre los 23-49 años 97.3% (n=250) usuarios satisfechos; según el grado de instrucción hasta primaria 94.7% (n=18), el nivel secundario 94.6% (n=139); Según la condición del encuestado, como usuario la satisfacción es de 94.6% (n=209) de la población, y como acompañante 98.6% (n=136) lo califica también como satisfechos; en cuanto al tipo de seguro, los usuarios que tienen SIS representan el 95.9% (n=307) de satisfacción.

La variable condición del encuestado presenta diferencia significativa con un valor p 0.048.

GRAFICO 3 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVPERF, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 3 al contrastar las medianas del puntaje total de la encuesta SERVPERF y las características sociodemográficas no se observa diferencia significativa por presentar valores p mayor a 0.05.

TABLA 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.

		ELEMENTOS TANGIBLES				p
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	3	1.9	156	98.1	0.098
	Femenino	10	5	190	95.5	
Grupo de edad	18-22	1	2	49	98	0.584
	23-49	9	3.5	248	96.5	
	Más de 50	3	5.8	49	94.2	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	1	5.3	18	94.7	0.826
	Secundaria	6	4.1	141	95.9	
	Superior	6	3.1	187	96.9	
Condición	Usuario	12	5.4	209	94.6	0.020
	Acompañante	1	0.7	137	99.3	
Tipo de seguro	SIS	11	3.1	309	96.6	0.594
	No SIS	2	16.7	37	94.9	
Consultorio	Medicina	6	4.9	116	95.1	0.742
	Enfermería	2	1.9	105	98.1	
	Obstetricia	2	2.9	66	97.1	
	Odontología	2	5.4	35	94.6	
	Psicología	1	4	24	96	
Tipo de usuario	Nuevo	5	4.9	98	95.1	0.428
	Continuador	8	3.1	248	96.9	

^a Prueba estadística Chi²

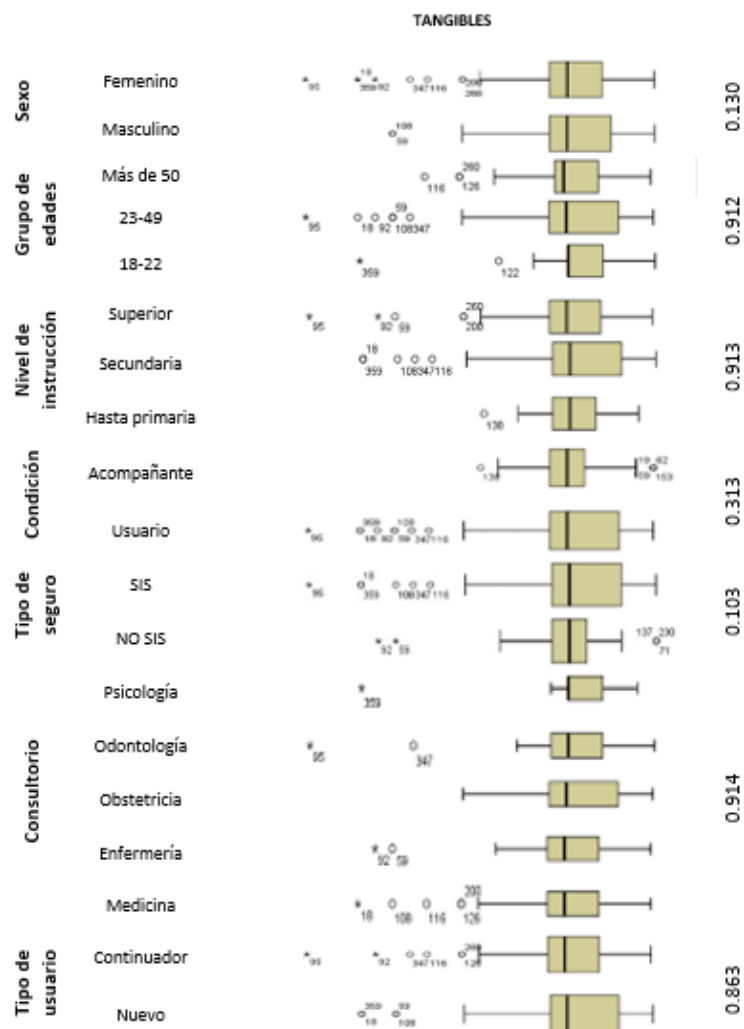
Características sociodemográficas	Elementos Tangibles
	p
Sexo	0.098
Condición de usuario	0.015
Tipo de seguro	0.422
Tipo de usuario	0.304

Test de Fisher

En la tabla 6 que con respecto a la dimensión de elementos tangibles; según el sexo femenino 98.1% (n=156) puntúan un alto grado de satisfacción, así como sexo masculino 95.5% (n=190); según el grupo de edad entre los 18-22 años 98% (n=49) están satisfechos, al igual que entre 23- 49 años 96.5% (n=248), según el grado de instrucción hasta primaria 94.7% (n=18) están satisfechos, el nivel secundario 95.9% (n=141), el 96.9% (n=187) tienen nivel de instrucción superior; según la condición al momento del llenado de la encuesta como usuario 94.6% (n=209) se sienten satisfechos y como acompañante 99.3% (n=137); según el tipo de seguro, los usuarios que poseen SIS y están satisfechos representa el 96.6% (n=309); la atención por Medicina el 95.1 (n=116) describen estar satisfechos; los usuarios continuadores 96.9% (n=96.9) refieren estar satisfechos.

La característica: condición del encuestado presenta diferencia significativa con respecto a la dimensión elementos tangibles con un valor p 0.020.

GRAFICO 4 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVPERF, DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 4 al contrastar las medianas de la dimensión elementos tangibles y las características sociodemográficas no se observa diferencia significativa por presentar valores p mayor a 0.05

TABLA 7 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.

		FIABILIDAD				p
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	22	13.8	137	86.2	0.817
	Femenino	26	13	174	87	
Grupo de edad	18-22	7	14	43	86	0.637
	23-49	32	12.5	225	87.5	
	Mayores de 50	9	17.3	43	82.7	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	1	5.3	18	94.7	0.563
	Secundaria	20	13.6	127	86.4	
	Superior	27	14	166	86	
Condición	Usuario	27	12.2	194	87.8	0.416
	Acompañante	21	15.2	117	84.8	
Tipo de seguro	SIS	42	13.1	278	86.9	0.695
	No SIS	6	15.4	33	84.6	
Consultorio	Medicina	15	12.3	107	87.7	0.743
	Enfermería	12	11.2	95	88.8	
	Obstetricia	11	16.2	57	83.8	
	Odontología	5	13.5	32	86.5	
	Psicología	5	20	20	80	
Tipo de usuario	Nuevo	16	15.5	87	84.5	0.445
	Continuador	32	12.5	224	87.5	

^a Prueba estadística Chi²

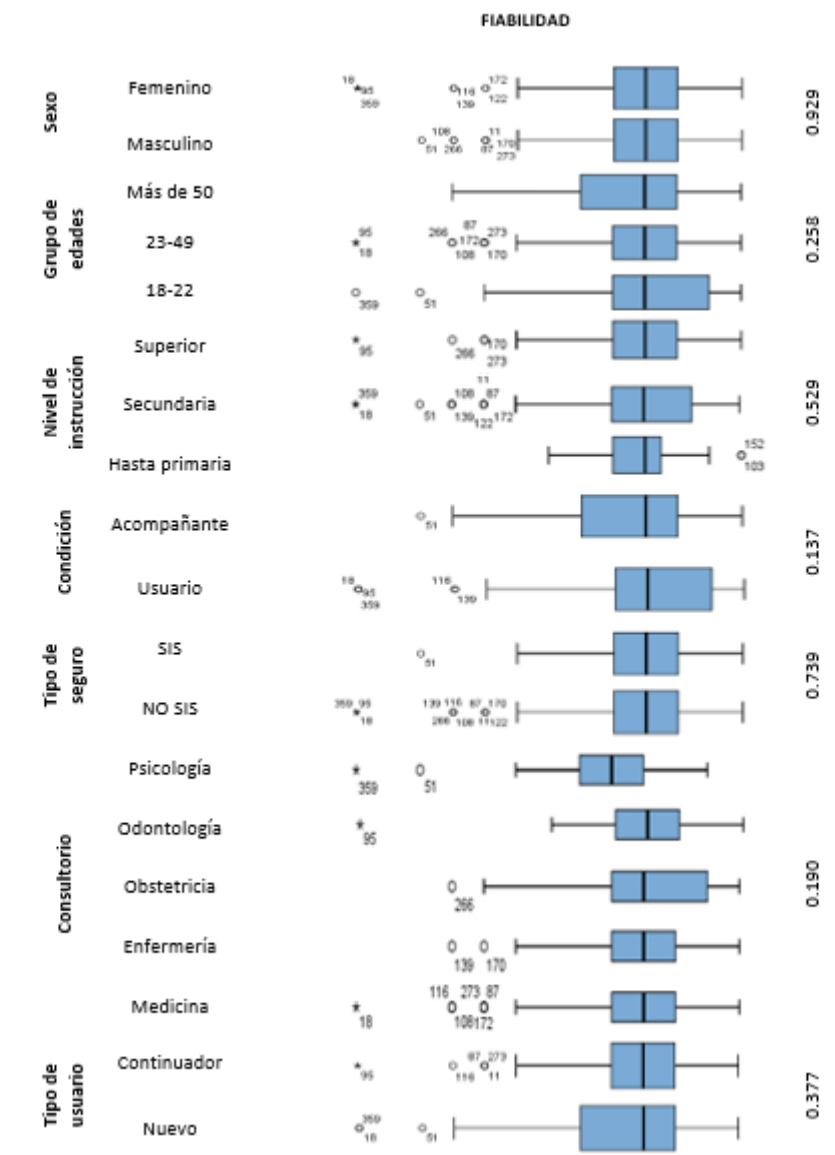
Características sociodemográficas	Fiabilidad
	p
Sexo	0.408
Condición de usuario	0.210
Tipo de seguro	0.424
Tipo de usuario	0.273

Test de Fisher

En la tabla 7 el sexo masculino 86.2% (n=137) reportan estar satisfechos, al igual que el sexo femenino 87% (n=174); las edades comprendidas entre los 23-49 años representan el 87.5% (n=225) de satisfacción, entre los 18-22 años 86% (n=43) están satisfechos, los mayores de 50 años representan el 82.7% (n=43) de satisfacción; el 87.8% (n=194) que llena la encuesta en condición de usuarios muestra estar satisfecho, mientras que 84.8% (n=117) de los encuestados que son acompañantes está satisfecho; con SIS puntúan estar satisfechos 86.9% (n=278); la atención por enfermería con 88.8% (n=95) reporta estar satisfecha; así como el usuario continuador 87.5% (n=224) está satisfecho, y 12.5% se siente insatisfecho.

Se observa que no hay diferencias significativas de las características sociodemográficas con la dimensión de fiabilidad.

GRAFICO 5 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVPERF, DIMENSIÓN FIABILIDAD, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 5 al contrastar las medianas de la dimensión fiabilidad y las características sociodemográficas no se observa diferencia significativa.

TABLA 8 NIVEL SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				p
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	15	9.4	144	90.6	0.899
	Femenino	19	9.5	181	90.5	
Grupo de edad	18-22	6	12	44	88	0.376
	23-49	22	8.6	235	91.4	
	Mayores de 50	6	11.5	46	88.5	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	1	5.3	18	94.7	0.660
	Secundaria	13	8.2	134	91.8	
	Superior	20	10.4	173	89.6	
Condición	Usuario	21	9.1	200	90.9	0.916
	Acompañante	13	9.4	125	90.6	
Tipo de seguro	SIS	30	9.1	290	90.9	0.623
	No SIS	4	0	6	100	
Consultorio	Medicina	10	8.2	112	91.8	0.606
	Enfermería	13	12.1	94	87.9	
	Obstetricia	7	10.3	61	89.7	
	Odontología	2	5.4	35	94.6	
	Psicología	1	4.2	23	95.8	
Tipo de usuario	Nuevo	13	12.7	89	87.3	0.145
	Continuador	20	7.8	236	92.2	

^a Prueba estadística Chi²

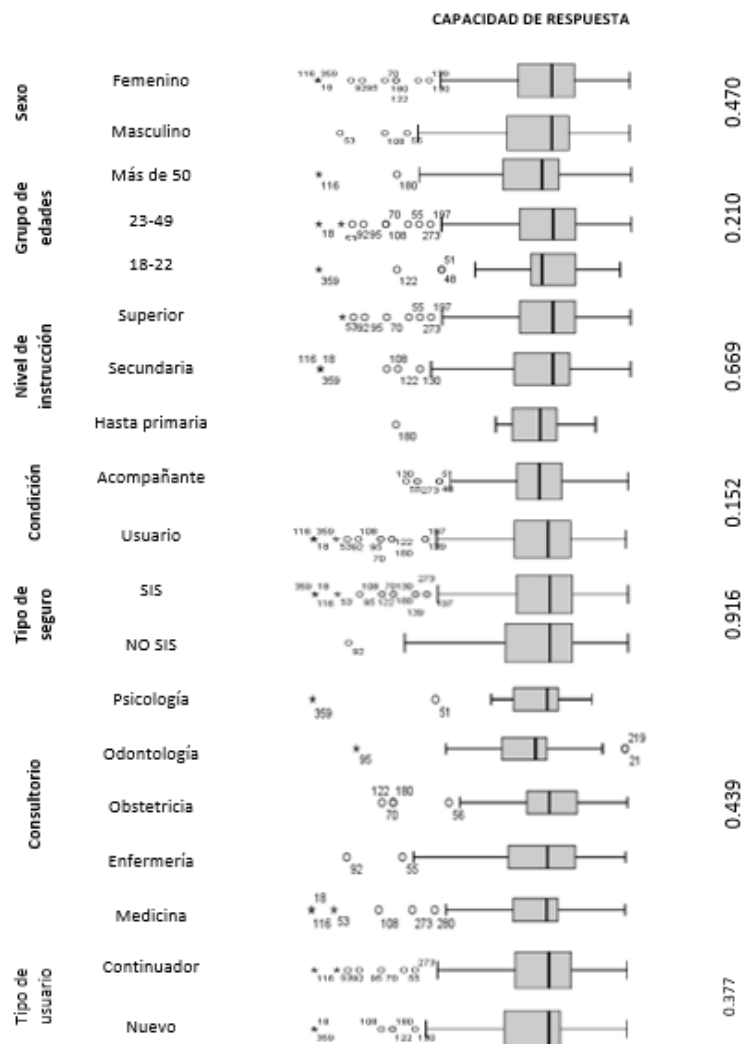
Características sociodemográficas	Capacidad de Respuesta
	p
Sexo	0.056
Condición de usuario	0.567
Tipo de seguro	0.012
Tipo de usuario	0.106

Test de Fisher

En la tabla 8 el sexo femenino 90.5% (n=181) describe estar satisfecho; según grupo de edades las comprendidas entre 23 y 49 años reportan una satisfacción alta 91.4% (n=235), entre 18-22 años el 88% (n=44) está satisfecho; el 94.7% (n=18) de la población con grado de instrucción hasta primaria percibe satisfacción, el 91.8% (n=134) con estudio hasta secundaria están satisfechos; como usuario el 90.9% (n=200) describen satisfacción; el 90.6% (n=125) de acompañantes que llenaron la encuesta está satisfecho; El 95.8% (n=23) de usuarios que reportan estar satisfechos y acudir por psicología, el 91.8% (n=112) de usuarios que acude por medicina está satisfecho; como usuario continuador 92.2% (n=236) puntúa un alto grado de satisfacción.

Se observa que en la relación de la dimensión de capacidad de respuesta existe predominio de satisfacción, sin embargo, no hay diferencias significativas con ninguna de las variables del estudio.

GRAFICO 6 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 6 al contrastar las medianas de la dimensión capacidad de respuesta y las características sociodemográficas no se observa diferencia significativa ya que el valor p no es menor a 0.05.

TABLA 9 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.

		SEGURIDAD				P
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	6	3.8	153	96.2	0.049
	Femenino	18	9	182	91	
Grupo de edad	18-22	4	8	46	92	0.080
	23-49	13	5.1	244	94.9	
	Mayores de 50	7	13.5	45	86.5	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	0	0	19	100	0.470
	Secundaria	11	7.5	136	92.5	
	Superior	13	6.7	180	93.3	
Condición	Usuario	18	8.1	203	91.9	0.161
	Acompañante	6	4.3	132	95.7	
Tipo de seguro	SIS	20	6.3	300	93.8	0.344
	No SIS	4	10.3	35	89.7	
Consultorio	Medicina	10	8.2	112	91.8	0.646
	Enfermería	8	7.5	99	92.5	
	Obstetricia	2	2.9	66	97.1	
	Odontología	3	8.1	34	91.9	
	Psicología	1	4	24	96	
Tipo de usuario	Nuevo	9	8.7	94	91.3	0.323
	Continuador	15	5.9	241	94.1	

^a Prueba estadística Chi²

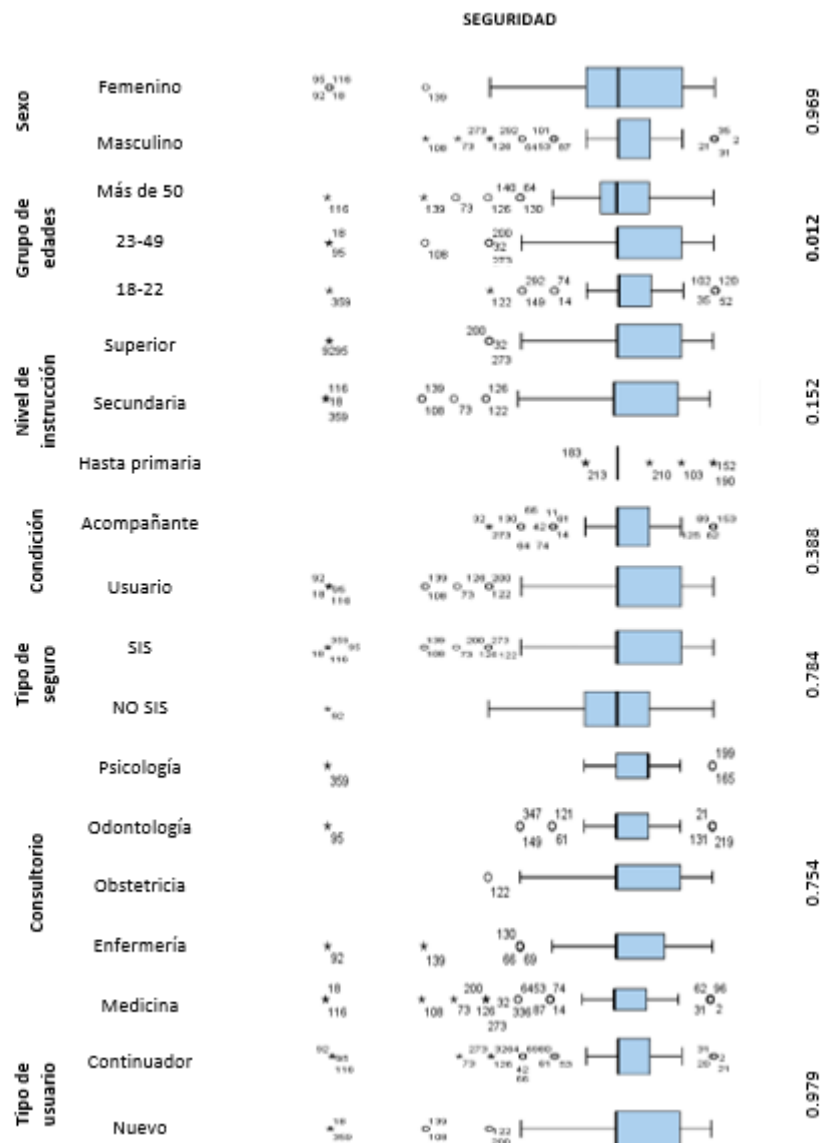
Características sociodemográficas	Seguridad p
Sexo	0.037
Condición de usuario	0.117
Tipo de seguro	0.246
Tipo de usuario	0.221

Test de Fisher

En la Tabla 9 con respecto a las características sociodemográficas el sexo masculino 96.2% (n=153) reportan satisfacción, el sexo femenino 91% (n=182); el grupo de edad comprendido entre 23-49 años 94.9% (n=244) refieren satisfacción; según grado de instrucción hasta primaria 100% (n=19) describe satisfacción, 93.3% (n=180) que tienen nivel superior están satisfechos; en condición de usuario 91.9% (n=203) está satisfecho, usuarios que no tienen ningún seguro de salud 89.7% (n=35) perciben satisfacción; la atención por obstetricia 97.1% (n=66) y Psicología 96% (n=24) reportan satisfacción; como usuario continuador del servicio 94.1% (n=241) está satisfecho.

Se encontró que la única variable que tuvo una fuerza de asociación estadísticamente significativa con la dimensión seguridad fue el sexo de la persona encuestada, con un valor p 0.049.

GRAFICO 7 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, DIMENSIÓN SEGURIDAD, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 7 Al contrastar medianas entre la dimensión seguridad y las características sociodemográficas, existe asociación estadística significativa en la distribución por grupo de edad pues el valor p es 0.012.

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.

		EMPATÍA				P
		Insatisfecho		Satisfecho		
		n	%	n	%	
Sexo	Masculino	13	8.2	146	91.8	0.370
	Femenino	22	11	178	89	
Grupo de edad	18-22	4	8	46	92	0.138
	23-49	22	8.6	235	91.4	
	Mayores de 50 años	9	17.3	43	82.7	
Grado de instrucción	Hasta Primaria	1	5.3	18	94.7	0.790
	Secundaria	15	10.2	132	89.2	
	Superior	19	9.8	174	90.2	
Condición	Usuario	25	11.3	196	88.7	0.206
	Acompañante	10	7.2	128	92.8	
Tipo de seguro	SIS	31	9.7	289	90.3	0.910
	No SIS	4	10.3	35	89.7	
Consultorio	Medicina	9	7.4	113	92.6	0.737
	Enfermería	13	12.1	94	87.9	
	Obstetricia	8	11.8	60	88.2	
	Odontología	3	8.1	34	91.9	
	Psicología	2	8	23	92	
Tipo de usuario	Nuevo	13	12.6	90	87.4	0.245
	Continuador	22	8.6	234	91.4	

^a Prueba estadística Chi²

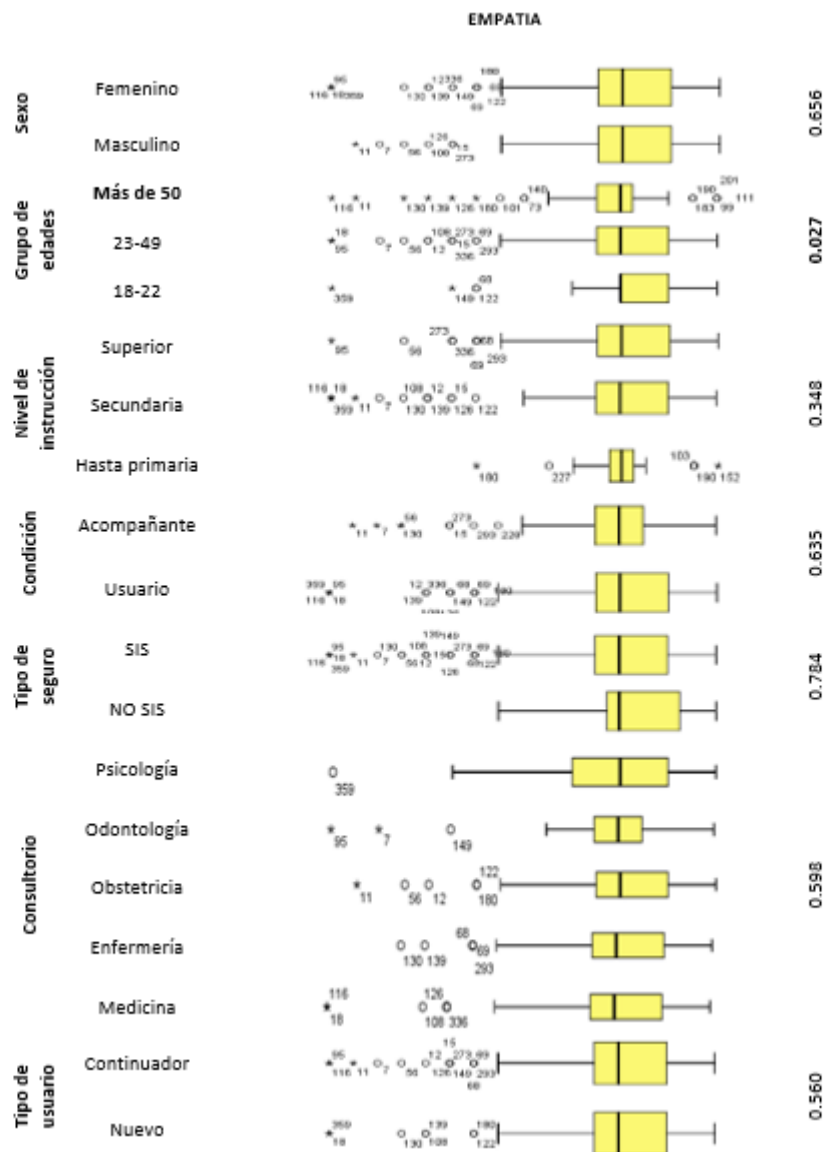
Características sociodemográficas	Empatía p
Sexo	0.237
Condición de usuario	0.105
Tipo de seguro	0.544
Tipo de usuario	0.127

Test de Fisher

En la tabla 10 se observa que 91.8% (n=146) del sexo masculino describe estar satisfecho; según el grupo de edad comprendida entre los 18 y 22 años 92% (n=46), el 91.4% (n=235) entre los 23-49 años muestra satisfacción, el 82.7% (n=43) mayores de 50 están satisfechos; según grado de instrucción hasta primaria se observa una percepción de satisfacción de 94.7% (n=18), nivel secundario con 89.2% (n=132), el 90.2% (n=174) con estudios superior describen satisfacción; según la condición de usuario al llenado de la encuesta 88.7% (n=196) puntúa satisfacción, como acompañante 92.8% (n=128) están satisfechos; usuarios SIS 90.3% (n=289) y usuarios no SIS 89.7% (n=35) están satisfechos; el 92.6% (n=113) de usuarios con atención por medicina describieron estar satisfechos; los usuarios nuevos 87.4% (n=90) y continuadores 91.4% (n=234) califican estar satisfechos.

Se observa que no existe asociación entre las variables y la dimensión empatía, ya que el valor p no fue menor a 0,05.

GRAFICO 8 PUNTAJE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, DIMENSIÓN EMPATÍA, RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. METROPOLITANO DE TACNA EN DICIEMBRE DEL AÑO 2021.



En el gráfico 8 al contrastar las medianas de la dimensión empatía, se observa fuerza de asociación con la variable grupo de edad, ya que existe diferencia significativa pues el valor p de 0.027.

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación han permitido determinar la satisfacción de los usuarios y acompañantes de los consultorios externos y su asociación con las características sociodemográficas en el C.S Metropolitano en diciembre del 2021, con una población de 359 usuarios, se observa que la muestra estuvo conformada en mayor proporción por usuarios del sexo femenino 55.7% una tendencia similar a la observada en la investigación de Fariño Cortez(16) en Ecuador, así como en la investigación ejecutada en nuestro país, en la ciudad de Arequipa por Hernández-Vásquez(20) y por Mamani Mamani(26) en la ciudad de Tacna en el Puesto de Salud Viñani; el 37.2% son usuarios jóvenes entre los 18 y 22 años a diferencia de lo reportado por Hernández (71) donde existe mayor frecuencia de atención por usuarios mayores de 60 años; el grado de instrucción preponderante en la población es el nivel superior 53.8% dato que difiere con la investigación realizada en Chongoyape (21) donde predominaba el nivel secundario con un valor de 40.8%; según la condición al momento del llenado de la encuesta 61.6% asiste en condición de usuario, mientras que 38.4% como acompañante; con lo que respecta al tipo de seguro con el que contaban los usuarios al momento de su atención en su mayoría cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS) 89.1%, inclinación que se correlaciona con otras ciudades del Perú, con un 70.9%(23) del C.S Javier Llosa y 54.6% del C.S Mariano Melgar en Arequipa(25) se objetiva el grado de afiliación que se tiene al SIS; el consultorio de medicina tiene mayor número de atenciones 34% a diferencia de Psicología donde las atenciones representan 7%; se observa que el 61.6% acude en condición de usuarios mientras que 38.4% de los encuestados, son acompañantes; en cuanto al tipo de usuario, los continuadores representan el 71.3% de la muestra, algo semejante se observó en diferentes investigaciones, llegándose a reportar 72.3%(25).

Con respecto a la variable satisfacción, se encontró que el 96.1% de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención recibida, en contraste de

investigaciones del mismo carácter como la realizada por Fariño et al.(16) quién determinó un nivel de satisfacción medio que no superó el 50.3%, Lázaro et al.(18) quien concluye una satisfacción del 81.6%, por otra parte en el estudio realizado en Chongoyape(21) donde se compara establecimientos del sector MINSA y EsSalud, se alcanzó satisfacción de 72% en EsSalud y el establecimiento del MINSA que obtuvo un alto porcentaje de insatisfacción de 55.4%; Mamani Mamani(26) utilizando la encuesta de calidad SERVQUAL halló un predominio de insatisfacción del 54.36% por parte de los usuarios del C.S Viñani- Minsa. Este alto grado de satisfacción obtenido en la presente investigación es atribuible a que se cuenta con un establecimiento con infraestructura y equipo nuevo, ambientes amplios que permiten un mejor desempeño y generan mayor comodidad tanto en el personal que brinda el servicio como en el usuario que recibe la atención.

Así mismo se evidencia que según la dimensión elementos tangibles se alcanza el 96.4% de satisfacción, mientras que en investigaciones similares obtuvieron 44% de satisfacción y 58.54%(26) de insatisfacción con la utilización de la encuesta SERVQUAL, muy por encima también estuvieron los resultados de Coppiano(19) donde los encuestados hicieron referencia a la satisfacción 63.5%; se encontró mayor satisfacción debido a que el C.S Metropolitano posee equipamiento nuevo, para el cual el personal fue previamente capacitado y se encuentra en actual uso, la comodidad de las instalaciones, señalización adecuado, con flujogramas de cómo realizar el trámite para obtener un cita para aquellos usuarios nuevos dentro del establecimiento.

En nuestro estudio a 86.6% se eleva la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad correspondiente a la oportunidad de atención de emergencia y respeto al orden de llegada para la atención; dato que se contrasta con la insatisfacción que se alcanza en otro estudio de 82.74%, con una diferencia de 17.26% de satisfacción(25), a causa de una mayor proporción de población quechua-

hablante quienes manifestaron que existió diferencia en relación con el trato que se les brindó durante su atención.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta se halló un alto grado de satisfacción 90.5%, comparando este dato, se observa que en múltiples investigaciones esta dimensión es la que menos satisfacción genera en los usuarios, tales como: 60.5%(24) y 57.7%(25) de insatisfacción, donde el servicio de atención en caja y farmacia no fue rápido ni oportuno; a diferencia del C.S Metropolitano donde se cuenta con personal técnico que realiza el triaje y orienta al usuario, el área de admisión y caja cuenta con personal exclusivo lo que disminuye el tiempo de espera para los usuarios No SIS, lo que permite que los usuarios SIS recojan su medicación de manera directa luego de su atención ya que no forman cola en caja.

El hallazgo obtenido en la dimensión seguridad es 93.3% de satisfacción en los usuarios, el cual comprende la confianza inspirada por el personal durante la atención pues se respondieron de manera oportuna las dudas presentadas, así como la realización de un examen físico adecuado, siendo así la dimensión preponderante del presente estudio, tal como fue valorado en un 74.3% por usuarios de EsSalud(21) donde se atiende un mayor número de pacientes, lo que exige al personal encargado de brindar la atención el uso de un menor tiempo para poder satisfacer la demanda del usuario, quién descontento por el tiempo de espera describe que la atención fue insuficiente, calificando de esta manera un menor nivel de calidad con respecto a la atención brindada en el C.S Metropolitano.

La satisfacción obtenida en la dimensión empatía alcanza el 90.3%, dato que hace referencia a que el trato recibido por parte del personal de salud fue a base de respeto y amabilidad; en el contexto EsSalud la satisfacción es representada por 74%(21), mientras que en el P.S 5 de Noviembre-MINSA 51.36%(27).

Al contrastar las 5 dimensiones de la encuesta SERVPERF se encontró relación estadísticamente significativa con la variable sociodemográfica: condición del usuario encuestado con un valor p 0.048, en contraste con la tesis de Rodríguez Peña(23) quien encontró asociación con las variables grupo etario-adulto mayor, nivel de instrucción secundaria y el consultorio de medicina con un valor $p < 0.05$ en cada una de las antes mencionadas. Rodríguez Parra(25) demostró asociación entre satisfacción y las características sociodemográficas: sexo masculino, usuario continuador y menor nivel de instrucción del usuario; por lo que se determina que en el C.S Metropolitano la persona encuestada en condición de usuario califica mejor el servicio brindado por el personal de salud ya que es él, quien directamente recibe la atención, a diferencia de la puntuación percibida por el acompañante que es más subjetiva.

Al comparar la dimensión elementos tangibles se encuentra asociación estadísticamente significativa con las características condición del usuario con un valor p 0.02, mientras que Rodríguez Peña(23) encontró asociación con las variables: grupo etario (p 0.02), instrucción (p 0.02), ocupación (p 0.02) y consultorio (p 0.00); mientras que Rodríguez Parra(25) encontró asociación con la variable grupo de edad y consultorio con un valor $p < 0.05$; existe diferencia si es el usuario o acompañante quien califica el servicio debido a las diferentes percepciones que se tiene.

En relación a las características sociodemográficas y la dimensión fiabilidad no se encontró diferencia estadísticamente significativa a diferencia de otros estudios realizados en la ciudad de Arequipa donde si se encontró asociación con las variables instrucción (p 0.00), ocupación (p 0.00), tipo de seguro (p 0.00), tipo de usuario (p 0.01)(23) en el C.S Mariano Melgar y el C.S Javier Llosa(25) con la variable grupo de edad y tipo de seguro con un valor $p < 0.05$.

Las características sociodemográficas y la dimensión capacidad de respuesta no presentaron diferencia estadísticamente significativa, asociación que si se encontró con las variables instrucción y consultorio con un valor p 0.00(23),

mientras que Rodríguez Peña(23) encontró asociación con las variables: grado de instrucción, consultorio y Rodríguez Parra(25) encontró asociación con la variable grupo de edad, sexo, grado de instrucción y consultorio.

Las características sociodemográficas y la dimensión seguridad presentó diferencia estadísticamente significativa con un valor p 0.049; por otra parte, Rodríguez(23) demostró asociación con las variables grupo etario, instrucción, ocupación, tipo de usuario y consultorio con valor $p \leq 0.01$.

En relación con las características sociodemográficas y la empatía no se encontró diferencia estadísticamente significativa, no obstante, en la tesis(23) se encontró asociación con grupo etario, instrucción y consultorio ($p < 0.05$).

En las relaciones entre las características sociodemográficas y dimensiones de calidad tales como: capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, no se encontró asociación, determinando así que no existe diferencia en cuanto a la catalogación de calidad de servicio, ya sea, si es realizada por un varón o una mujer, la edad, el consultorio por el que se atendió, sea o no usuario SIS, o si estamos frente a un usuario nuevo o continuador, de tal modo que en el C.S Metropolitano se percibe un alto grado de satisfacción por parte del usuario.

Al contrastar las medianas de las diferentes dimensiones se encontró diferencia significativa entre la categoría grupo de edad con la dimensión seguridad y empatía siendo el valor p 0.027, y p 0.012 respectivamente; hallazgos no comparables con otras investigaciones

Limitaciones: los antecedentes empleados en la presente investigación no cuentan todos con la utilización del mismo instrumento y nivel de complejidad de establecimiento.

CONCLUSIONES

Las características sociodemográficas de los usuarios atendidos por consultorios externos del C.S. Metropolitano que predominaron fueron: el sexo femenino, edad entre los 23-49 años, grado instrucción nivel superior, condición de usuario al momento de llenado de la encuesta, usuarios continuadores, con seguro SIS, siendo Medicina el consultorio que demandó mayor número de atenciones.

La satisfacción de los usuarios atendidos por consultorios externos en el C.S. Metropolitano en diciembre del 2021 según la encuesta SERVPERF corresponde al 96.1%.

Según las dimensiones se obtuvo mayor satisfacción en cuanto a los elementos tangibles 96.4%, la dimensión de fiabilidad es la que menos satisfacción alcanza con un valor de 86.6%, la dimensión capacidad de respuesta es 90.5%, la dimensión seguridad obtuvo 93.3% de satisfacción, el 90.3% está satisfecho en cuanto a la dimensión empatía.

En la presente investigación se encontró asociación entre satisfacción y la característica sociodemográfica: condición de usuario (valor p de chi cuadrado <0.05), por lo que se concluye que existe mayor percepción de satisfacción si es el mismo usuario quien cataloga la atención recibida. Al contrastar las distribuciones de los puntajes de la encuesta de satisfacción SERVPERF se encontró asociación entre la dimensión seguridad y empatía con la variable grupo de edad (contraste de medianas $p<0.05$).

RECOMENDACIONES

1. Realizar trabajo continuo con el personal que labora en el C.S. Metropolitano con talleres de sensibilización para fortalecer la mejora continua de la calidad de la atención.
2. Dar a conocer los resultados de la presente investigación a las autoridades respectivas para preservar la buena percepción de satisfacción con la que cuenta el establecimiento de salud.
3. Se recomienda fomentar el trabajo en equipo con la finalidad de mejorar el servicio prestado, agilizar el tiempo de espera para obtención de cita de atención, darle al usuario un tiempo prudente para ser escuchado y de esta manera hacer la atención más personalizada.
4. Implementar evaluaciones periódicas de calidad para dar seguimiento al nivel de satisfacción obtenido en el C.S. Metropolitano.

BIBLIOGRAFÍA

1. Vizcaíno ADJ, Marín V, Vargas Barraza J, Gaytan-Cortes J. SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. En 2017. p. 264-81.
2. Bernal Moreno DM. IMPORTANCIA DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN LAS ORGANIZACIONES [Internet]. [Bogotá]: Militar Nueva Granada; 2014. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
3. Valls- Martínez MC, Abad-Segura E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. 2019 [citado 11 de mayo de 2020];41(3):309-20. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309&lng=es&nrm=iso
4. Informe de Calidad del Gasto Público en Salud [Internet]. Sociedad de Comercio Exterior del Perú; 2019 p. 20. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articulos/reportes/informe-calidad-001.pdf>
5. Banco mundial . Datos situacionales del Perú [Internet]. [citado 10 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://datos.bancomundial.org/pais/peru?view=chart>
6. Inversión de pandemia. Instituto Peruano de Economía [Internet]. 9 de febrero de 2021 [citado 2 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/inversion-de-pandemia-salud/>
7. 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. de la. 2016;(35):5.
8. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones. Cent Católica-Cent Negocios Pontif Univ Católica Perú [Internet]. 2015;56. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
9. OMS.Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. [citado 24 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
10. Ministerio de salud. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. 2009 [citado 24 de marzo de 2020]; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

11. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 29 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
12. Villafuerte-Medina OA, Tello-Aramburú JM. Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia [Internet]. [Perú]; 2017. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/988/Factores_VillafuerteMedina_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. MINSA-PERÚ. Encuesta de Satisfacción aplicada en usuarios externos de Emergencia. [Internet]. 2014. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
14. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cuba Salud Pública*. diciembre de 2008;34(4):0-0.
15. 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. *Rev Fac Med Humana*. julio de 2020;20(3):397-403.
16. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018;39:12.
17. 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* [Internet]. abril de 2018 [citado 11 de mayo de 2020];20:254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
18. Suárez-Isaqui L, Rodríguez-Ramos SL, Martínez-Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev Médica Electrónica* [Internet]. 2018 [citado 29 de mayo de 2020];40(4):1002-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

19. COPPIANO CAMPOVERDE, GIOVANNI JOSÉ. Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde. [Guayaquil, Ecuador]: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL; 2019.
20. 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. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. octubre de 2019 [citado 11 de mayo de 2020];36(4):620-8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342019000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
21. García-Valverde Rodolfo, Gálvez N del. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, chongoyape - Perú. EsSalud. Vol. 8:02.
22. Herrera P. Características sociodemográficas asociadas a Satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de un centro de salud de Arequipa, 2020. [Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10921/MChepusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Rodríguez Peña M. Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del Centro De Salud Mariano Melgar Arequipa 2018 [Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12271/UPro-pemg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Via Puente L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017 [Internet]. [Callao- Perú]: UCV; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Rodríguez Parra R. Factores Asociados a la Satisfacción de la Atención de la consulta externa del centro de salud Javier LLos García de Hunter [Internet]. [Arequipa]; 2019 [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://1library.co/document/q05po8gy-factores-asociados-satisfaccion-atencion-consulta-externa-javier-garcia.html>
26. Mamani Mamani EN. Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018. [Internet]. [Tacna];

2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Tapia Condori V. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018. [Tacna]; 2018.
 28. Arakaki M, M J. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? Rev Medica Hered. julio de 2001;12(3):75-7.
 29. Exploration in Quality Assesment and Monitoring ann Arbor:Health administration.
 30. WHO | What is Quality of Care and why is it important? [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 23 de mayo de 2020]. Disponible en: http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/quality-of-care/definition/en/
 31. OMS | Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 23 de mayo de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
 32. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Investig En Salud Univ Boyacá [Internet]. 11 de enero de 2019 [citado 8 de julio de 2020];6(1):55-71. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
 33. ASALE R, RAE. calidad | Diccionario de la lengua española [Internet]. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 23 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
 34. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Int J Environ Res Public Health [Internet]. septiembre de 2019 [citado 23 de mayo de 2020];16(18). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
 35. Rodriguez Alvarez H, Martínez A, Belmar Zepeda J, Madariaga Andrade A. Aplicación del modelo Servperf en una empresa de recauchaje en Chile. Rev Perspect. 27 de agosto de 2019;20(1):26-34.

36. Kraska RA, Weigand M, Geraedts M. Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect* [Internet]. 2017 [citado 8 de julio de 2020];20(4):593-600. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hex.12485>
37. Kavalnienė R, Deksnyte A, Kasiulevičius V, Šapoka V, Aranauskas R, Aranauskas L. Patient satisfaction with primary healthcare services: are there any links with patients' symptoms of anxiety and depression? *BMC Fam Pract* [Internet]. 19 de junio de 2018 [citado 8 de julio de 2020];19(1):90. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0780-z>
38. Satisfacción del Usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco - Noviembre Diciembre 2000. [citado 17 de mayo de 2020]; Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm
39. Patient–physician relationship – Communication is the key Honavar SG - *Indian J Ophthalmol* [Internet]. [citado 8 de julio de 2020]. Disponible en: <http://www.ijo.in/article.asp?issn=0301-4738;year=2018;volume=66;issue=11;spage=1527;epage=1528;aulast=Honavar>
40. Edison Jair Duque Oliva. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*. 2005;18.
41. Druică E, Mihăilă V, Burcea M, Cepoi V. Combining Direct and Indirect Measurements to Assess Patients' Satisfaction with the Quality of Public Health Services in Romania: Uncovering Structural Mechanisms and Their Implications. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. enero de 2020 [citado 30 de mayo de 2020];17(1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6981560/>
42. Stanescu CLV. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. diciembre de 2015;35:21.
43. Bladimir BC. Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. *Rev Médica Panacea* [Internet]. 2018 [citado 8 de julio de 2020];7(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/18>
44. Pacheco OB. Determinar el nivel de satisfacción del usuario y de los profesionales en centros de Atención Primaria de Salud. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA*;
45. Ortiz Vargas PM. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la

- micro red villa-chorrillos en el año 2014. [Internet]. [Lima- Perú]: Universidad Ricardo Palma; Disponible en: http://168.121.49.87/bitstream/handle/urp/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare* [Internet]. 30 de enero de 2020 [citado 29 de mayo de 2020];8(1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151200/>
 47. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Pública* [Internet]. 26 de agosto de 2019 [citado 29 de mayo de 2020];36:304-11. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
 48. Amarantou V, Chatzoudes D, Kechagia V, Chatzoglou PD. The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction and Revisiting Intentions: The Case of Public Emergency Departments. *Qual Manag Health Care*. diciembre de 2019;28(4):200-8.
 49. Custodio-Velásquez J, Roja-Valdez C del rosario, Hernández-Cabrera L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud - Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev Médica Panacea* [Internet]. 2017 [citado 8 de julio de 2020];6(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>
 50. Andrés US. Factores socio-culturales que intervienen en la baja calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Boliviano Holandes [Internet]. [La Paz -Bolivia]: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES FACULTAD DE MEDICINA, NUTRICION Y TECNOLOGIA MÉDICA DIVISION DE POST GRADO E INVESTIGACION; 2007. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3617/TE-565.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 51. D'Ángelo SB, Palladino AC, Gómez JF. La satisfacción de la atención. Una forma de integrar la comunidad a los servicios de salud. *Rev Fac Med UNNE* [Internet]. 2016 [citado 8 de julio de 2020];36(2):12-21. Disponible en: <http://revista.med.unne.edu.ar/index.php/med/article/view/18>
 52. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. [citado 11 de mayo de 2020]; Disponible en:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102019000100277&script=sci_arttext&tlng=es#aff2003

53. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev Gerenc Políticas Salud*. diciembre de 2007;6(13):139-68.
54. La satisfacción de la población y los servicios de salud [Internet]. [citado 8 de julio de 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400002
55. Juárez Moreno JM. La satisfacción de las necesidades de los clientes en los centros veterinarios de la ciudad de Tingo María [Internet]. [Tingo María -Perú]: Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2010. Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/181/ADM49.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
56. de Waard CS, Poot AJ, den Elzen WPJ, Wind AW, Caljouw MAA, Gussekloo J. Perceived doctor-patient relationship and satisfaction with general practitioner care in older persons in residential homes. *Scand J Prim Health Care*. junio de 2018;36(2):189-97.
57. Association between emergency physician self-reported empathy and patient satisfaction [Internet]. [citado 8 de julio de 2020]. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0204113>
58. Jalil A, Zakar R, Zakar MZ, Fischer F. Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 21 de febrero de 2017 [citado 8 de julio de 2020];17(1):155. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2094-6>
59. Breeman W, Poublon NA, Verhofstad MHJ, Van Lieshout EMM. Safety of on-scene medical care by EMS nurses in non-transported patients: a prospective, observational study. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med* [Internet]. 14 de septiembre de 2018 [citado 30 de mayo de 2020];26. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6137918/>
60. Norouzinia R, Aghabarari M, Shiri M, Karimi M, Samami E. Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients. *Glob J Health Sci* [Internet]. junio de 2016 [citado 30 de mayo de 2020];8(6):65-74. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4954910/>

61. Reynaldos Grandón K, González Pinilla G, Guerra Díaz X, Gutiérrez Fuenzalida F, Santibáñez Muñoz L, Reynaldos Grandón K, et al. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. *Enferm Actual Costa Rica* [Internet]. diciembre de 2017 [citado 8 de julio de 2020];(33):99-110. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-45682017000200099&lng=en&nrm=iso&tlng=es
62. Oscco R. Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el centro de salud de Lliupapuquio del distrito de san jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2016 [Internet]. [Apurimac]: Universidad Nacional José María Arguedas; 2016. Disponible en: https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/261/Ruther_Oscco_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
63. Una evaluación de la calidad de servicios prestados en centros de formación de conductores utilizando la escala servqual y el modelo de los 5 GAPS. *visión del futuro*. 2008;10(2):24.
64. Palacios Gómez, Jose Luis. Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *revista de ciencias sociales*. 2014;2(1):59-71.
65. De la Cruz J. Validación de un instrumento para el medir el nivel de satisfacción. *Rev Fac Med Hum*. 2016;16(3):30-7.
66. Gómez K. Estudio de la medición de la calidad del servicio en el establecimiento de salud de atención primaria CLASS San Miguel De Piura - Consuelo De Velasco –PIURA ENERO 2018 propuesta de mejoramiento. [Piura]: Universidad nacional de Piura; 2019.
67. Villar López M, Ybáñez Cuba E, Gutierrez Villafuerte C, Angulo-Bazán Y. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD. *Rev Peru Med Integrativa* [Internet]. 10 de noviembre de 2016 [citado 8 de julio de 2020];1(3). Disponible en: <http://rpmj.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>
68. Campoverde RE, Baldeón M, González VH, Montero M. Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. :13.
69. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. 2015. 60(1):33.

70. Fuentes Smith E. Fuentes L. Metodología para la elección del corte de punto óptimo para dicotomizar covariables continuas. 2013; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubgencom/cgc-2013/cgc133f.pdf>
71. 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. Rev Peru Med Exp Salud Publica. octubre de 2019;36(4):620-8.

ANEXOS

	N° Encuesta: _____						
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO							
Consultorio de origen	<input type="checkbox"/> Medicina <input type="checkbox"/> Enfermería <input type="checkbox"/> Obstetricia <input type="checkbox"/> Odontología						
Fecha: ____/____/____							
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p> <p>Marque con una "x"</p>							
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:							
1. Condición del encuestado	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Usuario (a)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Acompañante</td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/>	Usuario (a)	<input type="checkbox"/>	Acompañante	
	<input type="checkbox"/>						
Usuario (a)	<input type="checkbox"/>						
Acompañante							
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>						
3. Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino						
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="checkbox"/>					
	Primaria	<input type="checkbox"/>					
	Secundaria	<input type="checkbox"/>					
	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>					
	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>					
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="checkbox"/>					
	SOAT	<input type="checkbox"/>					
	Ninguno	<input type="checkbox"/>					
	Otro	<input type="checkbox"/>					
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="checkbox"/>					
	Continuador	<input type="checkbox"/>					

ENCUESTA SERVPERF									
<p>Encuesta para valorar la calidad de servicio, califique entre 1 a 5 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. La calificación de 1 a 3 es insatisfecho y de 4 a 5 satisfecho. 1.-Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5.-Muy de Acuerdo</p>									
N°	Preguntas								
ELEMENTOS TANGIBLES					1	2	3	4	5
01	P	¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento le aparecen adecuados para orientar a los pacientes?							
02	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
03	P	¿La apariencia del personal es limpia y pulcra para la atención de los pacientes?							
04	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le receto el médico?							
05	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontró limpia y fue cómoda?							
FIABILIDAD					1	2	3	4	5
06	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
07	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
08	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos, sin importar su condición socioeconómica?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA					1	2	3	4	5
09	P	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							

10	P	¿El médico le atendió en el horario programado?					
11	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
12	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
13	P	¿La atención para tomarse análisis en el laboratorio fue rápida?					
14	P	¿La atención en farmacia fue rápida?					
15	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?					
SEGURIDAD			1	2	3	4	5
16	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
17	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
18	P	¿El médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido?					
EMPATÍA			1	2	3	4	5
19	P	¿El personal de admisión lo trato con amabilidad respeto y paciencia?					
20	P	¿El personal médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	P	¿El personal médico u otro profesional que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
22	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo
identificado con número de DNI acepto de forma
voluntaria participar de la investigación **“Características sociodemográficas y
satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externo en el C.S.
Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021”**.

Me han explicado y he entendido el objetivo del estudio y que los datos
brindados serán motivo de un trabajo de investigación. Para dejar evidencia
dejo mi firma.

Tacna de del 2021.

Firma del usuario

ANEXO 1 EVALUACIÓN DE LA NORMALIDAD DE LA ENCUESTA SERVPERF

		Estadístico	Error estándar	
SERVPERF	Media	87,9469	,65185	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	86,6650	
		Límite superior	89,2289	
	Media recortada al 5%	88,6052		
	Mediana	88,0000		
	Varianza	152,118		
	Desviación estándar	12,33360		
	Mínimo	25,00		
	Máximo	110,00		
	Rango	85,00		
	Rango intercuartil	12,25		
	Asimetría	-1,169	,129	
	Curtosis	4,580	,257	

En la tabla 3 se observa que la asimetría y la curtosis que presenta la encuesta SERVPERF es <0.05 , tiene una distribución distinta a la normal, es decir, es de libre distribución.

ANEXO 2 EVALUACIÓN DE LA NORMALIDAD DE LAS DIMENSIONES DE LA ENCUESTA SERVPERF

	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.
SERVPERFt	0,96	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	0,133	,000
FIABILIDAD	0,181	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,121	,000
SEGURIDAD	0,217	,000
EMPATÍA	0,188	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 2 podemos observar las dimensiones de la encuesta SERVPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía al ser evaluada con la prueba de Kolmogórov-Smirnov con corrección de Lilliefors muestra comportamiento no normal al tener un valor $p < 0,001$.