

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los  
Consultorios Externos del Centro de Salud Nuevo  
Milenio, Puerto Maldonado 2021”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

Br. INGA CALCINA, Paola Brighite

Br. TEVES ARACCATA, Melissa Angette

**ASESOR:**

Dr. AVENDAÑO CRUZ, Cirilo Edgar

**Co - ASESOR:**

Mgt. ALONZO YARANGA, Lidia

**Puerto Maldonado, 2022**

# TURNITIN\_PAOLA INGA & MELISSA TEVES

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="http://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los  
Consultorios Externos del Centro de Salud Nuevo  
Milenio, Puerto Maldonado 2021”**

**PARA OPTAR AL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

Br. INGA CALCINA, Paola Brighite

Br. TEVES ARACCATA, Melissa Angette

**ASESOR:**

Dr. AVENDAÑO CRUZ, Cirilo Edgar

**Co - ASESOR:**

Mgt. ALONZO YARANGA, Lidia

**Puerto Maldonado, 2022**

## **DEDICATORIA**

### **Inga Calcina, Paola Brighite**

Para mis padres Godiardo y Eulogia por su esfuerzo y apoyo permanente.

A mis hermanos Franz y Álvaro por el amor y apoyo de superación constante.

### **Teves Araccata, Melissa Angette**

A mis padres Eugenia y Zenón quienes me han acompañado y motivado constantemente.

A mis hermanas mayores Mónica y Flor por su apoyo incondicional y porque durante el desarrollo estuvieron atentas a todas mis necesidades.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por permitir hacer de nosotros profesionales líderes, al igual que los docentes de la carrera de Enfermería que durante nuestra formación nos proporcionaron sus enseñanzas y su soporte.

Nuestra gratitud a nuestros asesores Cirilo Edgar Avendaño Cruz y Lidia Alonzo Yaranga, por habernos orientado en este trabajo de investigación, en base a sus conocimientos y experiencias.

Y para terminar agradecer al Gerente del Centro de Salud Nuevo Milenio por habernos permitido aplicar nuestros instrumentos de investigación.

## PRESENTACIÓN

Honorables Jurados:

En conformidad y observancia a las pautas fundamentadas en la reglamentación de grados y títulos se dispone a su apreciación y valoración el siguiente estudio titulado: “Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021”, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciadas en Enfermería, teniendo como soporte para su desarrollo todos los conocimientos obtenidos en nuestra formación profesional.

En tal sentido, esta investigación expone información para generar un valor de referencia sobre la asociación de las variables de estudio.

Atentamente:

.....

Paola Brighite Inga Calcina

Bach. Enfermería

.....

Melissa Angette Teves Araccata

Bach. Enfermería

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue “Analizar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio”. La metodología aplicada es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con un alcance correlacional, constituida por una población de 922 usuarios y una muestra de 162, aplicándose los instrumentos tipo cuestionario: SERVQUAL y SUCE para el estudio de las variables.

Demostrando los resultados que la calidad de servicio es baja con 74,1% así como la satisfacción del usuario con 72,8%; concluyéndose que entre ambas variables analizadas existe una correlación significativa por intermedio de la prueba estadística de Rho de Spearman=0,357, infiriéndose que, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Elementos tangibles, Seguridad, Empatía, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Satisfacción del usuario, Atención clínica y Atención administrativa.

## ABSTRACT

The purpose of this study was "To analyze the relationship between service quality and user satisfaction in the outpatient clinics of the Nuevo Milenio Health Center". The methodology applied is basic, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design, with correlational scope, constituted by a population of 922 users and a sample of 162, applying the questionnaire type instruments: SERVQUAL and SUCE for the study of the variables.

The results show that the quality of service is low with 74.1% and user satisfaction with 72.8%; concluding that there is a significant correlation between both variables analyzed by means of Spearman's  $Rho=0.357$  statistical test, inferring that, as the value of one increases, the value of the other increases or vice versa.

**Key words:** Quality of service, Tangible elements, Safety, Empathy, Responsiveness, Reliability, User satisfaction, Clinical care and Administrative care.



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el ámbito de la salud el brindar una óptima calidad en los servicios que otorgan los puestos, centros de salud y hospitales cobran gran importancia; sin embargo, implementarla es una difícil tarea ya que requiere una transformación de normas y valores institucionales, al igual que la participación activa de todos los actores implicados en el desarrollo de las acciones sanitarias como son el personal de salud, los usuarios y la sociedad; a fin de cumplir las demandas y necesidades del paciente, mejorar los índices de salud y satisfacción de la atención brindada.

Entretanto, la satisfacción que se le brinda al paciente es señal de la calidad de los servicios que repercute el grado de uso de los mismos, así como en el retorno al establecimiento de salud en otro momento, dado que valora el cómo se da la atención al usuario desde el primer momento que ingresa a la institución hasta que sale de ella es decir valora la atención clínica y administrativa.

Por ello, se pretende en el presente trabajo de investigación estudiar estos conceptos bastante interesantes, debido a que permitieron no solo medir cada una de las variables de manera independiente, sino que también buscar la asociación significativa de ambas.

Por este motivo se buscó estudiar y se propuso “Analizar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021”.

El presente estudio se desarrolló conforme a los capítulos siguientes:

Capítulo I, engloba el “Problema de investigación”: el cual se divide en los siguientes apartados; descripción y formulación del problema, objetivo central y específicos, las variables, operacionalización de las variables analizadas, hipótesis principal, consideraciones éticas y justificación; Capítulo II: “Marco Teórico” el cual incluye antecedentes de estudio y

definición de términos; Capítulo III: “Metodología”; Capítulo IV: “Resultados” en el que se encuentra la prueba de hipótesis y discusión.

Para finalizar con la presente investigación, se incluye la conclusión, recomendación y anexos, tales como la matriz de consistencia y los cuestionarios utilizados.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>II</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>III</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>V</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>VIII</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Variables.....	5
1.4.1. Variable independiente.....	5
1.4.2. Variable dependiente .....	5
1.5. Operacionalización de variable.....	6
1.6. Hipótesis .....	8
1.6.1. Hipótesis General.....	8
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	8
1.7. Justificación .....	9
1.8. Consideraciones éticas.....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
2.1. Antecedentes de estudio .....	11
2.1.1. A nivel internacional .....	11
2.1.2. A nivel nacional .....	13
2.1.3. A nivel local .....	16
2.2. Marco teórico .....	18

2.2.1.	Calidad de servicio .....	18
2.2.2.	Satisfacción del usuario .....	23
2.3.	Definición de términos .....	26
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>27</b>
3.1.	Tipo de estudio .....	27
3.2.	Diseño de estudio .....	27
3.3.	Población y muestra .....	28
3.3.1.	Población .....	28
3.3.2.	Muestra .....	28
3.4.	Métodos y técnicas .....	29
3.4.1.	Métodos .....	29
3.4.2.	Técnicas e instrumentos .....	30
3.5.	Tratamiento de los datos .....	33
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION .....</b>		<b>35</b>
4.1	Procesamiento, interpretación y análisis de resultados .....	35
4.2	Prueba de hipótesis .....	50
<b>DISCUSIONES .....</b>		<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>66</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>		<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>70</b>
<b>ANEXOS 77</b>		
ANEXO 01: Matriz de Consistencia .....		78
ANEXO 02: Instrumento .....		81
ANEXO 03: Solicitud de autorización para realización de estudio .....		85
ANEXO 04: Autorización para realización de estudio .....		86
ANEXO 07: Consentimiento Informado .....		87

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Técnicas para medir las variables .....	30
<b>Tabla 2.</b>	Instrumentos de medición .....	31
<b>Tabla 3.</b>	Calificación y puntuación SERVQUAL modificado .....	32
<b>Tabla 4.</b>	Baremación SERVQUAL modificado .....	32
<b>Tabla 5.</b>	Baremación SUCE .....	33
<b>Tabla 6.</b>	Prueba estadística.....	34
<b>Tabla 7.</b>	Datos generales de los usuarios: Edad.....	35
<b>Tabla 8.</b>	Datos generales del usuario: Sexo.....	36
<b>Tabla 9.</b>	Datos generales de los usuarios: Grado de instrucción .....	37
<b>Tabla 10.</b>	Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio .....	38
<b>Tabla 11.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	40
<b>Tabla 12.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta 41	
<b>Tabla 13.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.....	42
<b>Tabla 14.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	43
<b>Tabla 15.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles. 44	
<b>Tabla 16.</b>	Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario 45	
<b>Tabla 17.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención clínica .....	47
<b>Tabla 18.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención administrativa .....	48
<b>Tabla 19.</b>	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	49
<b>Tabla 20.</b>	Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario 50	
<b>Tabla 21.</b>	Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.....	52
<b>Tabla 22.</b>	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario .....	54
<b>Tabla 23.</b>	Correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.....	56
<b>Tabla 24.</b>	Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario 58	
<b>Tabla 25.</b>	Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Datos generales de los usuarios: Edad.....	36
<b>Figura 2.</b>	Datos generales de los usuarios: Sexo .....	37
<b>Figura 3.</b>	Datos generales de los usuarios: Grado de instrucción .....	38
<b>Figura 4.</b>	Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio .....	39
<b>Figura 5.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	40
<b>Figura 6.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta 41	
<b>Figura 7.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.....	42
<b>Figura 8.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	43
<b>Figura 9.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.	44
<b>Figura 10.</b>	Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario	46
<b>Figura 11.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención clínica .....	47
<b>Figura 12.</b>	Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención administrativa .....	48
<b>Figura 13.</b>	Gráfico de dispersión entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	51
<b>Figura 14.</b>	Gráfico de dispersión entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.....	53
<b>Figura 15.</b>	Gráfico de dispersión entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.....	55
<b>Figura 16.</b>	Gráfico de dispersión entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.....	57
<b>Figura 17.</b>	Gráfico de dispersión entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario.....	59
<b>Figura 18.</b>	Gráfico de dispersión entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario .....	61

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema**

La calidad es definida como una serie de atributos que posee un producto, servicio o proceso, favoreciendo así a la satisfacción de las necesidades expresas o implícitas del cliente (1). En el sector salud es la disposición de servicios asequibles y equitativos con estándares profesionales de excelencia y optimización de recursos cuyo fin es conseguir la satisfacción del usuario y afiliación a la institución (2).

Por otro lado, la satisfacción del usuario es entendida como el “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (3).

Según un estudio realizado en Bogotá sobre la apreciación de la calidad y satisfacción en pacientes, señala que existe asociación entre las variables de estudio, teniendo ambas un nivel regular con 55% y 47% respectivamente, lo que evidencia la inconformidad por parte de los usuarios (4). Asimismo, en un estudio en México determinaron que la satisfacción en los pacientes es satisfactorio con 8,5% e insatisfactorio con 91,5% respecto a la calidad de atención brindada (5).

En cuanto al Perú en investigaciones realizadas sobre las variables en estudio en la región de Lambayeque se encontró una correlación positiva entre ellas, con un 88% de usuarios satisfechos y un 74.35% de calidad

buena; en otros términos, es proporcional la satisfacción sobre la calidad (6).

Así mismo, según el informe de “Análisis de Situación de Salud de la Dirección de Salud IV Lima Este”, se halló un promedio de usuarios insatisfechos del 64%. En los establecimientos de salud como el Hospital José Augusto Tello con un 81%, San Juan de Lurigancho 69% y Vitarte 43% (7) alcanzando los mayores índices de usuarios descontentos en la atención recibida.

Por el contrario, en el informe nacional se señala que en los servicios de consulta externa los usuarios están satisfechos con 73,9%, regular el 20,2% y 5,9% insatisfechos, lo cual indica que, el personal sanitario y de gestión ofrecen servicios adecuados sin importar las limitaciones técnicas y socioeconómicas existentes, siendo notado por los usuarios. (8).

Mientras tanto un estudio realizado a nivel regional halló regular calidad de servicio con 65,1% y 45,4% de satisfacción parcial, además de una asociación significativa entre ambas; en otros términos, a mejor calidad mayor será la satisfacción (9).

Por otra parte, según el operativo nacional ejecutado por la Contraloría “Por una salud de calidad 2019”; da a conocer que los establecimientos estatales que brindan servicios sanitarios del segundo y tercer nivel de la región de Madre de Dios han reportado un incumplimiento del 7% de las horas médicas asignadas a la consulta externa. Esta condición viene perjudicando la posibilidad y la calidad en la atención de los habitantes que necesitan obtener asistencia médica por consultorios externos (10).

Para finalizar la problemática en el contexto local en el “Centro de Salud Nuevo Milenio”, se ha verificado empíricamente, que las personas que hacen uso de los servicios de salud, en muchos casos verbalizan su descontento e insatisfacción con la atención brindada ya que manifiestan que no han resuelto sus problemas de salud de la forma como esperaba el usuario,



debido a que la implementación no es adecuada para los requerimientos de los usuarios ; esto como consecuencia de la demora en la atención de los servicios, la tecnología escasa para la realización de procedimientos, la infraestructura poco agradable del establecimiento dado que no hay suficientes espacios para poder sentarse al momento de esperar la atención, los pasillos son muy estrechos desencadenando hacinamiento y personal de salud poco amable; generando todo ello que la población usuaria no pueda cubrir sus expectativas con respecto a la calidad de los servicios recibidos, resultando influir en su satisfacción.

Por ello, es relevante “Analizar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio”, por lo que se ha formulado la siguiente interrogante.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?

### **1.3. Objetivos**

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

Analizar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

#### **1.4. Variables**

##### **1.4.1. Variable independiente**

Calidad de servicio.

##### **1.4.2. Variable dependiente**

Satisfacción del usuario.

### 1.5. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Tipo
<b>Calidad de servicio</b>	“Es la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”(11). <b>Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry</b>	Variable valorada en base a la calificación total alcanzada y organizada mediante uso del instrumento SERVQUAL modificado, en el que comprende 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de compromisos.</li> <li>▪ Eficiencia en el servicio ofrecido.</li> <li>▪ Solución de problemas.</li> </ul>	Ordinal	Cualitativo
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención con rapidez y calidad.</li> <li>▪ Disponibilidad para responder preguntas y quejas.</li> </ul>		
			<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Privacidad en la atención.</li> <li>▪ Conocimiento de los trabajadores.</li> <li>▪ Brindar confianza en la atención.</li> </ul>		
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amabilidad de los trabajadores.</li> <li>▪ Atención individualizada.</li> <li>▪ Interés por los usuarios.</li> </ul>		

			<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales informativos adecuados.</li> <li>▪ Aspecto de las instalaciones físicas.</li> <li>▪ Materiales y equipos modernos.</li> </ul>		
<b>Satisfacción del usuario</b>	<p>“Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”(3). <b>Autor: Ministerio de Salud</b></p>	<p>La variable es medida en base al puntaje total obtenido y categorizado mediante el uso del cuestionario SUCE, compuesta por dos dimensiones: satisfacción por atención clínica y administrativa.</p>	<b>Satisfacción por la atención clínica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información que da el médico</li> <li>▪ Trato personal enfermería</li> <li>▪ Claridad de la información</li> <li>▪ Intimidad de la consulta</li> <li>▪ Trato personal médico</li> <li>▪ Duración de la consulta</li> </ul>	Ordinal	Cualitativo
			<b>Satisfacción por la atención administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demora cita</li> <li>▪ Señalización de las consultas</li> <li>▪ Facilidad trámites de admisión</li> <li>▪ Tiempo de espera en consulta</li> <li>▪ Comodidad de la sala de espera</li> <li>▪ Facilidad de trámites para sacar una cita</li> </ul>		

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

**H1.-**Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H2.-**Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H3.-**Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H4.-**Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H5.-**Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

## **1.7. Justificación**

### **Conveniencia:**

Actualmente, los establecimientos que brindan asistencia sanitaria en su mayoría tienden a ignorar en los servicios que ofrecen la calidad, así como la satisfacción que se genera a través de su uso en su población usuaria, porque, dan por hecho que proporcionan una atención adecuada a los asegurados.

### **Impacto Social:**

Los datos obtenidos del estudio proporcionaron información relevante acerca del nivel de servicio brindado en los consultorios externos de la institución; permitiendo demostrar la relación entre ambas variables de estudio, así como canalizar la información a las autoridades competentes para tomar las medidas correctivas necesarias para el fortalecimiento de las mismas.

### **Valor práctico:**

Contribuirá a la solución de la problemática de la calidad de los diferentes servicios que otorga, el cual se encuentra en un nivel bajo, así como permitir solucionar la insatisfacción generada en su población usuaria a través del uso de los mismos; además establecer si su correlación influye en las percepciones y expectativas del paciente, respecto al servicio brindado; permitiendo poner en marcha de acciones correctoras adecuadas que conlleven a mejorarla.

### **Valor Teórico:**

La presente investigación dará un aporte a la comunidad científica, de acuerdo a los resultados que se obtengan con respecto a la información obtenida de los usuarios que hacen uso de los servicios de dicho establecimiento en concordancia a las variables de estudio, cuyos datos son útiles para establecer estrategias de mejora en relación a las dimensiones que más insatisfacción generan a los clientes en el establecimiento de salud Nuevo Milenio, datos que deberían ser tomados en consideración por entidades de salud, en beneficio de sus usuarios. Además, el presente estudio está encaminado a analizar la correlación entre las mismas, dado a

su relevancia en el desarrollo continuo de la atención sanitaria; los cuales podrán ser empleados por futuros investigadores para ampliar dicho conocimiento científico.

**Aporte Metodológico:**

Las herramientas que se emplearon en la presente investigación, ayudaron en el campo metodológico en virtud de la efectividad de las mismas.

**1.8. Consideraciones éticas**

Se hizo uso de los siguientes principios como la protección de la persona, respetando la confidencialidad, privacidad y libertad de la participación de los asegurados del centro de salud. Los datos recolectados serán guardados y usados sólo con fines investigativos.

Además, se solicitó al gerente del establecimiento de salud el consentimiento para aplicar los instrumentos de investigación. Asimismo, los usuarios que participaron se mantuvieron anónimos en virtud de obtener información no sesgada.



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudio**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Moreno S, Gámez M y Pinzón O. 2018. Colombia realizaron un estudio sobre “Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad”, cuya finalidad fue “Identificar el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca”, fue una investigación observacional descriptivo y cualitativa, con una muestra de 376 usuarios, para obtener datos se empleó el cuestionario Servqual. Demostrándose en los resultados que la satisfacción en base a la percepción de la calidad del servicio son: elementos tangibles 80.15%, capacidad de respuesta 61.41% , seguridad 79.26% y con respecto a la fiabilidad con 84.63%, empatía 84.15%, concluyendo así con una satisfacción global de 77.92%(12).

Gerónimo R, Guzmán L, et al. 2016. México realizaron una investigación sobre “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco”, con el propósito de: “Conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco”; fue una investigación de tipo descriptiva, transaccional con 48.000 sujetos como población y 387 usuarios como muestra, la recolección de datos se dio través del cuestionario SERVQUAL. Los datos que se obtuvieron fueron que el 8,5% de usuarios refieren estar satisfechos con la calidad de servicios valorada,

obteniendo la seguridad y empatía una media de 39.53% y 37.41%, correspondientemente, en cuanto al nivel de insatisfacción fue de 91,5 %, representando baja satisfacción en relación a la calidad percibida (5).

Ramesh N y Manju D 2017. Nepal en su estudio sobre “Evaluación del impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente/cliente: Un estudio de los hospitales privados de Nepal”, cuya finalidad principal fue: “Examinar el impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes a partir de un estudio de los hospitales privados de Nepal”, fue una investigación cuantitativa con una muestra de 490 pacientes. Los resultados indicaron que los aspectos de la calidad se correlacionan positivamente sobre la satisfacción del paciente, con un 0.719. Demostrando que la calidad de los servicios posee fuertes impactos positivos en la satisfacción del paciente (13).

Álvarez R, 2017. Nicaragua en su estudio sobre “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017”, cuyo propósito fue “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”; donde se efectuó un diseño de tipo descriptivo transaccional que incluyó una población de 36 usuarios hospitalizados. La herramienta empleada fue el cuestionario SERVQUAL, en donde se obtuvo como resultados que la variable con mayor insatisfacción fue: la seguridad con una brecha encontrada de -0,02 que constataron con los altos índices de satisfacción en la dimensión de bienes tangibles con una brecha 0,22; por tanto, se determina que el grado de la calidad de los servicios es excelente acorde a la expectativas y percepciones de los pacientes (14).

Pérez M. Orlandoni J. et al. 2018. Colombia realizaron un estudio titulado “Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma”, cuyo fin es “Analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial”; efectuándose como diseño metodológico tipo transversal con 220 pacientes de muestra y para la obtención de datos la encuesta SERVQUAL. Resultando principalmente que cerca del 50 % de las dimensiones de la calidad obtuvieron percepciones bajas; siendo uno de los índices más altos la capacidad de respuesta con 40.5% en relación a una percepción baja, mientras que la fiabilidad obtuvo una alta calidad de servicio percibida con 24,8%(15).

### **2.1.2. A nivel nacional**

Vásquez O. 2020. Chiclayo realizó un estudio acerca de la “Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo”, cuya finalidad fue “determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen”; para este fin la metodología empleada fue de diseño correlacional, no experimental; donde la muestra fue de 263 pacientes y se hizo uso del cuestionario SERVQUAL. Resultando en una asociación directa entre las variables analizadas y sus dimensiones; en otras palabras, la calidad influye sobre la satisfacción; así mismo, se halló que la dimensión fiabilidad tuvo una mayor significancia de nivel moderado en relación a las otras. Igualmente, se concluye que el paciente estuvo satisfecho con la atención recibida con un 88% y la calidad de servicio buena con un 74,35% (5).

Carbajal R. 2019. Lima realizo un estudio acerca de la “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019”, tuvo por propósito “determinar la relación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN”; donde se efectuó una investigación correlacional

teniendo como muestra 145 usuarios e instrumentos avalados como: SERVQUAL y SUCE. Los resultados obtenidos demostraron una correlación significativa con un índice bajo entre ambas variables ( $p=0,015<0,05$ ), donde la calidad es aceptable con un 95,9% y la satisfacción con un 92,4%; además se demostró que las siguientes dimensiones de la calidad no tienen correlación directa con la satisfacción: aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad mientras que en las dimensiones: empatía, seguridad si hubo relación positiva y baja; pudiendo así confirmar que al otorgar una mejor calidad mejor será la satisfacción(16).

Lagos S. 2019. Huancayo en un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Clínica Zárate-Huancayo”, tiene por fin “Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción al usuario de la clínica Zarate”., fue una investigación correlacional, no experimental, transaccional, cuya muestra fue de 222 usuarios; teniendo como instrumento el cuestionario; obteniendo así como resultado una asociación directa y alta en las variables analizadas, verificándose con un grado significativo de .05 y un valor Chi cuadrado igual 324.651, además determinó que los aspectos de la calidad como: certidumbre, capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad que cuentan con una relación de índice moderado, mientras la empatía una correlación alta con la satisfacción (17).

Guevara L. 2017. Cajamarca realizó un estudio acerca de la “Nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2017”, tuvo como fin: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca”; efectuándose una investigación descriptiva, transaccional con una población de 25269 usuarios considerando como muestra 378 usuarios, empleando el cuestionario: SERVQUAL del MINSA. Resultando que el 38.15% de los pacientes refieren

estar satisfechos; alcanzando un nivel “por mejorar” en relación a la calidad. Además, se obtuvo los siguientes valores de las dimensiones del servicio: 42.3% aspectos tangibles, 38.3% fiabilidad, 37.1% seguridad, 36.8% capacidad de respuesta y 36.5% empatía. En tanto el 69.05% de las expectativas y 16.93% de las percepciones del usuario, demuestran una notable brecha entre ambas (18).

Costa B. 2017. Chiclayo en un estudio acerca de la “Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017”; cuya finalidad “Determinar la asociación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina Física del Hospital Regional Lambayeque”., fue una investigación cuantitativa, descriptiva, transaccional, con una muestra de 63 usuarios familiares relacionados a los menores en terapia, mediante el uso de la Encuesta SERVQUAL. Hallándose, en las dimensiones de calidad en su mayoría un descontento: seguridad 66,27%, aspectos tangibles 74,21%., confiabilidad 67,30%, empatía 69,5% y capacidad de respuesta 83,73%. Por tanto, el grado satisfacción según la calidad de servicio obtuvo un porcentaje de 28,1% e insatisfacción de 71,9%. Concluyéndose, que la calidad se asocia al grado de satisfacción (19).

Canzio C. 2018. Lima realizo un estudio sobre la “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018”, cuya finalidad es “determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE”; para este fin el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo alcance correlacional, no experimental; que tuvo como muestra 382 pacientes e instrumentos: un cuestionario y el SERVQUAL. Obteniéndose principalmente una asociación significativa de 0,000 entre ambas variables; es decir, las dimensiones de la calidad presentan una correlación directa con la satisfacción (20).

Cama D. 2018 Ica realizó un estudio acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018”, cuya finalidad fue: “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos”; donde efectuó un estudio de alcance correlacional, no experimental, con 82 usuarios como muestra e instrumentos empleados un cuestionario y el SERVQUAL. Habiendo encontrando un índice alto de satisfacción de usuarios con 74% y 76% satisfechos con respecto a la calidad de los servicios, concluyéndose una asociación significativa entre ambas variables, demostrando que a una mayor satisfacción del nivel de calidad de atención mayor será la satisfacción del usuario y viceversa(21).

### **2.1.3. A nivel local**

Montalvo S. 2017. Puerto Maldonado realizó un estudio sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017”; tuvo por finalidad: “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”; efectuando una investigación correlacional, transaccional y no experimental; muestra constituida por 152 y se empleó dos cuestionarios una para cada variable. Habiendo encontrado que la calidad y el grado de satisfacción están a un nivel regular con 65,1% y 45,4% respectivamente, así mismo demostró que la dimensión de aspectos tangibles obtuvo una asociación directa moderada mientras que las dimensiones restantes poseen una asociación directa media; concluyéndose una asociación directa entre ambas variables (p-valor <0,05); señalando que, a mayor satisfacción, mayor será calidad de servicio (8).

Saire A. 2018. Puerto Maldonado en su investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado – 2018”, tuvo por finalidad “Determinar el nivel de relación directa entre calidad de atención en servicios y satisfacción de usuario en Puesto de Salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado”., fue un estudio de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transaccional, efectuada en una muestra de 130, mediante la aplicación del SERVQUAL. Obteniéndose como resultado una asociación directa entre las variables analizadas con un P-valor = 0,00; además, se obtuvo que entre fiabilidad y satisfacción no existe correlación significativa con P-valor =0,089; en tanto las dimensiones restantes si poseen correlación significativa con la satisfacción del usuario con P-valor=0,00. Concluyendo que el nivel de la calidad de atención es “bueno” con 73,8% y la satisfacción del usuario “satisfecho” con el 85,4%(22).

Díaz F. 2016. Puerto Maldonado realizó un estudio acerca de “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado - 2016”, cuya finalidad fue “Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado”; siendo un estudio cuantitativo, no experimental; teniendo como muestra 75 usuarios y como instrumento el cuestionario .Habiendo encontrado en la dimensión técnico – científico 70.7% de usuarios satisfechos; 73.3% en la dimensión humana y 66.7% en la dimensión entorno, concluyéndose que en los consultorios la mayor parte de usuarios refieren estar satisfechos con altos índices en cada dimensión evaluada por el servicio brindado por parte del personal de salud (23).

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

La concepción acerca de la calidad es imprecisa, todos hablan sobre ella; el término es utilizado de diferentes formas y con pluralidad de conceptos, por ejemplo, como “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (1); así mismo también es conocida como “la prestación de un servicio en un nivel superior a las expectativas del cliente” (24).

#### **Definición**

La calidad de servicio es un componente fundamental en el sistema sanitario mundial debido a que es el nivel en que la asistencia sanitaria brindada incrementan la posibilidad de lograr las metas de salud esperadas coherentes con los conocimientos del personal de salud basados en la evidencia así como en las necesidades y preferencias del usuario; por tanto para garantizar un servicio sanitario óptimo la prestación de las mismas debe ser integral, eficiente, pertinente, igualitario, centrado, seguro y con adecuado equipamiento (25) ; el cual se asemeja con lo definido por Mohammad quien señala que es satisfacer siempre al usuario al proporcionándole servicios médicos eficientes, efectivos y consistentes en conformidad con las normas técnicas sanitarias (26).

En esa misma línea para el Ministerio de Salud se trata de una serie de acciones encaminadas por las instituciones sanitarias en el desarrollo de la atención a partir de un enfoque humano y técnico con el objetivo de lograr los resultados deseados por los clientes en condiciones de eficiencia, efectividad, confianza y satisfacción (3).

Por otra parte, también es precisada como la capacidad de complacer las exigencias, expectativas y demandas del consumidor, a través del servicio (27); en tanto los creadores del modelo Servqual (1985) la definen de la



siguiente forma “discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (11).

### **Modelo de brechas de la calidad de servicio**

A lo largo del tiempo, la calidad es medida mediante las brechas del modelo Servqual ha tomado una mayor relevancia, no solo en el área gerencial de empresas sino también en el campo de la salud.

Puesto que el modelo estudia un conjunto de gaps que conducen al fracaso en la organización de la calidad de las instituciones como consecuencia de las discrepancias de lo exigido por el consumidor con respecto al servicio y la apreciación de los colaboradores de la organización respecto a lo demandado por el mismo; además señala las diferencias que generan inconvenientes en el servicio prestado que condiciona la valoración final que los clientes efectúan referente a la calidad de los servicios (28).

Seguidamente, se dará a conocer las cinco brechas que plantean los creadores del modelo SERVQUAL:

Brecha I: Discrepancia entre la expectativa del consumidor y la percepción de administrativos de un establecimiento.

Brecha II: Discrepancia entre la percepción del personal administrativo y normativas de calidad.

Brecha III: Discrepancia entre los estándares de calidad y la atención de los servicios.

Brecha IV: Discrepancia de la prestación de los servicios y la comunicación extrínseca.

Brecha V (General): Discrepancia entre la expectativa del consumidor frente a la percepción de los mismos (29).

Es importante analizar la brecha 5, ya que posibilita evaluar el grado en que se encuentra la calidad de los servicios debido a que abarca las otras cuatro.

Todas estas brechas contribuyen a reconocer y determinar las fallas en la administración de los servicios en relación a aquellos criterios valorados por el cliente: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, y fiabilidad, que permitieron a la institución efectuar acciones correctivas para suprimir estas brechas e incrementar la calidad en el servicio (29).

Para calcular el valor de las brechas, se procede a restar las percepciones y las expectativas ( $P - E$ ) para cada pregunta y dimensión correspondiente, obteniendo la brecha absoluta (30).

En caso de que el valor obtenido sea positivo ( $P > E$ ), evidencia que la percepción sobrepasa a las expectativas en otras palabras hay una calidad alta y satisfacción, mientras que si es negativa ( $P < E$ ) indica que la calidad de servicio es baja e insatisfacción (30). Resumiendo, habrá satisfacción y calidad si la percepción es proporcional a la expectativa.

Hoy en día el Ministerio de Salud hace uso de este modelo de brechas denominado Servqual para llevar a cabo la evaluación del grado de calidad de los servicios brindados en una institución sanitaria.

### **Dimensiones**

Son aquellos criterios que por medio de una evaluación por parte del consumidor determina el grado en que se encuentran los servicios que se otorgan en una institución, organización o establecimiento. Debido a lo cual Parasuraman, Zeithaml y Berry plantean las siguientes cinco dimensiones del modelo Servqual (11).

#### **Primera dimensión: Fiabilidad**

De acuerdo con el modelo Servqual la fiabilidad es la destreza que toda empresa debe tener en cuenta para otorgar una atención de modo fiable, segura, prudente y cuidadosa (11). De tal modo que proporcione un servicio correcto, exitoso y eficiente desde el primer momento (3) teniendo en cuenta el cumplimiento de promesas concertadas, la resolución de problemas (29),

la prontitud y todos aquellos criterios que posibilita al usuario conocer la competencia y destreza profesional de la institución (28).

### **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**

Se refiere al comportamiento rápido y ágil que adopta una institución para proporcionar ayuda a sus consumidores (11); además el Ministerio de Salud lo conceptualiza como el brindar un servicio rápido, puntual y de calidad dentro de un plazo aceptable en solución a cumplir las demandas y exigencias de los usuarios (3). Por otro lado, también es lo asequible que resulte ser la organización para el consumidor (28), es decir, la posibilidad de relacionarse con ella a través de la disponibilidad para responder dudas, consultas y quejas, solucionar dificultades y tratar solicitudes (29).

### **Tercera dimensión: Seguridad**

Es el conocimiento, interés y destrezas reflejadas por los trabajadores que originan en el usuario confiabilidad y confianza (11). Por su parte para el Ministerio de Salud implica la privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse, honestidad, respeto y confidencialidad (3). Así mismo es el sentimiento que tiene el usuario al entregar sus problemáticas a la institución confiando en que serán resueltas de la mejor forma; por tanto, la organización debe mostrar interés y preocupación para satisfacer las necesidades del usuario (28).

### **Cuarta dimensión: Empatía**

Es el compromiso por parte de la institución el brindar una atención individualizada e interesada (11) el cual implica conocer las características, requerimientos y necesidades de cada usuario (28). Este se asemeja con lo definido por el Ministerio de Salud en donde consiste en comprender y escuchar las demandas del usuario como resultado del ponerse en la posición del otro (3). Así mismo es entendida como el desempeño cortés, amable, respetuoso y atento por parte del trabajador (31).

### **Quinta dimensión: Elementos tangibles**

Son las características físicas de una institución que es percibida y valorada por los usuarios, el cual implica la infraestructura y disposición de instrumental y materiales para procedimientos, aseo y mobiliario el cual concuerda con Parasuraman, Zeithaml y Berry (3). Así mismo deben estar en óptimas condiciones de uso (31) y acorde a los avances tecnológicos.

### **Evaluación de la calidad de servicio**

#### **El cuestionario SERVQUAL**

Favorece medir en organizaciones y establecimientos la calidad de sus servicios a través del conocimiento de la expectativa y apreciación del consumidor respecto al servicio prestado. También, es empleado por los que proveen servicios como una herramienta de mejora para lograr una calidad óptima por intermedio de la información recabada de acuerdo a aquellos criterios que influyen en la calidad de servicio. (29).

#### **Secciones**

Cuestionario SERVQUAL está dividido en dos secciones:

##### **Primera sección**

Abarca un total de 22 preguntas enfocadas a evaluar las expectativas con respecto al servicio que espera recibir.

##### **Segunda sección**

Consiste de un total de 22 preguntas orientadas a evaluar las percepciones del usuario respecto a la calidad de servicio recibido.

El cuestionario utiliza una escala de tipo Likert de 7 puntos de menor a mayor de 1 (nunca) a 7 (siempre) por cada interrogante (11).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### **Definición**

Actualmente abarca diversas áreas no solo administrativas sino también relacionadas a la salud la cual comprende el cómo se brinda el servicio a los clientes, usuarios o pacientes del mismo modo valoran el cómo deberían ser atendidos considerando las expectativas del usuario.

En esa misma línea, es conceptualizada por Kotler y Keller como “el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (32). Por lo que es importante señalar que una mayor satisfacción del usuario se relaciona con una mejor calidad, productividad y atención.

Por otro lado, el Ministerio de salud lo define como el “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (3) es decir la institución sanitaria cumple con todo lo exigido por el usuario respecto a la asistencia médica y administrativa ofrecida como en el diagnóstico, tratamiento, consejería, trámites, entre otros.

De igual forma, es el grado de satisfacción en cuanto al servicio brindado durante la atención clínica y administrativa que ofrece una institución sanitaria, el cual facilita información a los gerentes de la organización por intermedio de la evaluación de varios elementos (33) así como para generar planes de mejora de atención centrada en las necesidades del usuario tal como da a conocer el MINSA a través de un conjunto y procesos de gestión de calidad.

Por otro lado, la satisfacción del usuario es un elemento esencial en la evaluación y medición de la calidad de los servicios de prestación sanitaria ya que influye en otorgar un servicio óptimo, eficaz, oportuno, integral y

centrado en el usuario, así como en los indicadores en salud y la lealtad de los mismos (34).

### **Dimensiones de la satisfacción**

Estos son aquellos aspectos de la atención que el usuario evalúa desde que solicita asistencia médica en el establecimiento de salud hasta que es atendido en el consultorio, los cuales son los medios que permitirán evaluar la satisfacción, los cuales se definen a continuación:

#### **Primera dimensión: Satisfacción por la atención clínica**

Es la dimensión comprendida por todas aquellas características propias asociadas a la atención prestada por el profesional de la salud durante las consultas como son “el trato y la información y la protección de la intimidad, así como la calidad científico-técnica” (35) el cual abarca las acciones del personal médico, enfermero y otros.

Esta se comprende como la capacidad del personal de salud de actuar de manera competente ante las necesidades del usuario brindándoles información pertinente y de forma continua en relación a su situación de estado de salud: tratamiento, diagnóstico, evolución; de forma individualizada y con el tiempo necesario para comprender las mismas por intermedio de un trato amable, teniendo en consideración su pudor e integridad.

#### **Segunda dimensión: Satisfacción por la atención administrativa**

Engloba “aspectos organizativos y estructurales como la comodidad de las instalaciones, la facilidad de los trámites o los tiempos de espera” (35) y en su mayoría relacionados con la gestión de tipo administrativo

En otros términos, es entendida como una atención donde los usuarios puedan acceder de forma efectiva por medio de un servicio accesible, oportuno sin tiempo de espera prolongados ni cancelación, con simplicidad en el tramitación y bajos costos; a la vez de contar con una infraestructura

apropiada que posea iluminación, ventilación, comodidad, equipos requeridos, material y medicamentos necesarios que ayuden a proporcionar una asistencia médica y administrativa de calidad.

### **Evaluación de la satisfacción**

Facilita la medida del nivel de satisfacción a través de dos aspectos como la atención clínica y administrativa en virtud de que se considera la evaluación desde el primer momento hasta que este es atendido en los consultorios (35).

El cuestionario Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas (SUCE) consta en 12 preguntas vinculadas con la satisfacción, en donde cada una es evaluada con una escala de 10 puntos de menor a mayor donde 1 es la menos valorada y 10 la más valorada (35).

### **Usuario externo**

Es aquel individuo que recurre a un institución sanitaria con el fin de ser atendido por un profesional sanitario de forma constante, integral y con calidad, en el medio familiar y social (3).

### **Unidades Productoras de Servicios de Salud- UPSS**

Es el componente primordial de una institución de salud, que se encarga de generar una serie de servicios en concordancia a su nivel de complejidad por intermedio de recursos humanos y técnicos como (infraestructura, equipamiento, medicamentos, procedimientos entre otros) (36).

### **UPSS de consulta externa**

Área que brinda servicios médicos en todos los niveles de atención a pacientes no hospitalizados y sanos cuya sintomatología propicia su concurrencia a una institución médica para su atención; a través de actividades preventivas promocionales y de rehabilitación mediante el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación ambulatoria (37).

En las consultas externas de medicina general, se brinda atención médica, cuidado de enfermería y otros a toda clase de usuario independientemente de su patología (37).

### **2.3. Definición de términos**

**Calidad de servicio.** - Cumplimiento de las expectativas que espera el cliente del servicio recibido y la satisfacción de sus necesidades.

**Satisfacción del usuario.** - Nivel de conformidad del cliente en respuesta al producto o servicio obtenido durante la atención.

**Fiabilidad.** - Probabilidad de que una cosa funcione bien o sea segura.

**Empatía:** Implicación emocional de uno en la realidad que afecta a una persona.

**Elementos tangibles.** - Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

**Capacidad de respuesta.** - Prontitud y disposición que demuestran los proveedores de servicios para responder a una solicitud.

**Seguridad.** - Confianza que brinda el personal sanitario a través de la cortesía, conocimiento y privacidad.

**Consultorio externo.** - Servicio ambulatorio que otorga atención para diferentes tipos de diagnósticos de forma espontánea, con cita o por derivación profesional.



## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de estudio**

#### **Según propósito**

De carácter básico; debido a que se profundizo el estudio referido a la calidad de los servicio y satisfacción de los usuarios en las consultas externas del centro de salud Nuevo Milenio.

#### **Según su profundidad**

La investigación es correlacional, cuyo fin es explorar la asociación que existe en medio de dos variables o más (38), en esta situación las variables en estudio.

#### **Según Naturaleza de los datos**

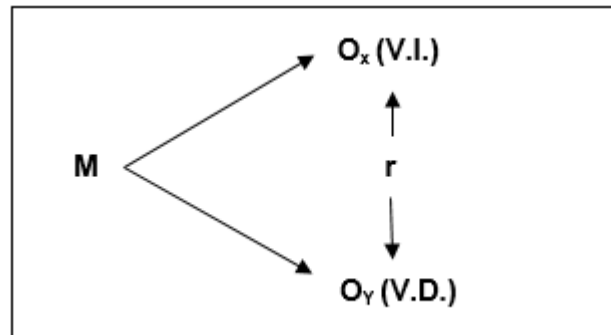
Enfoque cuantitativo en base a que se emplean instrumentos con la finalidad de medir las variables en estudio, así como técnicas estadísticas para contrastar la hipótesis de investigación (38).

### **3.2. Diseño de estudio**

Investigación no experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables, además el investigador solo observa para realizar un diagnóstico. Es transversal, puesto que se recopilo información en un solo momento y correlacional debido al análisis de la asociación entre las variables (38).

En tanto al diseño es no experimental transversal correlacional; corresponde en resumen al siguiente esquema:

### Esquema



**Dónde:**

**M:** Muestra de usuarios encuestados en consultorios externos

**O<sub>x</sub> (V.I.)** = Calidad de Servicio.

**O<sub>y</sub> (V.D.)** = Satisfacción del usuario.

**r** = Asociación entre variables de investigación.

## 3.3. Población y muestra

### 3.3.1. Población

Conformada por 922 usuarios que se atendieron en consulta externa del establecimiento de salud Nuevo Milenio.

N= 922 usuarios atendidos

### 3.3.2. Muestra

En el presente estudio se empleó el método de muestreo no probabilístico; en vista de que la elección de recursos no depende de la probabilidad, sino que es dependiente de la finalidad y de las elecciones del investigador (39).

Para la muestra se empleó la presente fórmula para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * (1 - p) * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

**Donde:**

n= tamaño de la muestra

N= 922; tamaño poblacional

Z=1.96; 95% nivel de confianza

$\mathcal{E}$  =0,07, error de 7%

P= 0,50 proporción de éxito

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50) * 922}{0.07^2 * (922 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 162$$

El tamaño de muestra es n= 162

La muestra fue constituida por 162 usuarios que acudieron a los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio.

**Criterios de inclusión**

Personas atendidas que acepten participar con el estudio: mayores de 18 años, de ambos sexos, familiar y acompañante.

**Criterios de exclusión**

Personas atendidas que no acepten colaborar con el estudio.

Personas con limitaciones: trastornos mentales, etc.

**3.4. Métodos y técnicas.****3.4.1. Método**

Como parte del diseño metodológico es importante plantear los métodos, los cuales según Canales, Alvarado y Pineda son el medio o camino que nos ayudaron a establecer una relación entre el investigador y el consultado (40), por tanto, para el presente trabajo se empleó el siguiente método:

**Método hipotético-deductivo:** En virtud de que, es un modo en el que las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Según Alan y Cortez, es un proceso en la que la observación es el punto de inicio de un

problema, favoreciendo formular la hipótesis que demuestre temporalmente dicho problema, por intermedio de procesos inferenciales, determinando las consecuencias subyacentes de la hipótesis misma, para de esta forma someterla a verificación (41).

### 3.4.2. Técnicas e instrumentos

#### Técnica

Parella y Martins consideran a la técnica como una forma de obtener información respecto al problema de estudio (42), en base a ello se utilizó la encuesta, la cual se basa en preguntas dirigidas a un número significativo de personas.

Para medir las variables se empleó lo siguiente:

**Tabla 1. Técnicas para medir las variables**

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>
Calidad de servicio	Encuesta
Satisfacción del usuario	Encuesta

Fuente: Elaboración propia.

#### Instrumento

Se empleó el cuestionario denominado SERVQUAL modificado, versión adaptada a consulta externa de 22 preguntas con el fin de evaluar la calidad de los servicios y el SUCE que consta de 12 preguntas para valorar la satisfacción del usuario.

**Tabla 2. Instrumentos de medición**

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL modificado
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario SUCE

Fuente: Elaboración propia.

### **Cuestionario SERVQUAL modificado**

El cuestionario SERVQUAL estuvo conformado por 22 preguntas acerca de las expectativas y 22 sobre apreciaciones de la calidad de los servicios de atención. Asimismo, los 22 ítems se encontraron divididos en cinco dimensiones de evaluación, valoradas de 1 a 7 puntos según la escala de Likert para cada una de las interrogantes.

El instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

#### **Cuestionario 1**

Tuvo por finalidad medir la expectativa del usuario con respecto a la calidad de los servicios.

#### **Cuestionario 2**

Tuvo por finalidad medir la apreciación de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios.

**Calificación y puntuación:** Considera la brecha percepción y expectativa, donde se asigna la categoría de:  $P \geq E$  (1) -  $P < E$  (0). La puntuación varía de 22 (Puntuación Mayor) a 0 (Puntuación Menor); es decir a mayor puntuación, mejor será la calidad. La gradiente es la siguiente: 7= Siempre 6= Casi

siempre 5= Muchas veces 4 = Regularmente 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1=Nunca

**Tabla 3. Calificación y puntuación SERVQUAL modificado**

	PUNTAJE
$P \geq E$	1
$P < E$	0

Fuente: Elaboración propia.

#### **Baremación:**

El puntaje de calidad se obtuvo, tomando en cuenta la diferencia de la pregunta 1 hasta la pregunta 22; donde la menor puntuación 0 y la mayor es 22.

**Tabla 4. Baremación SERVQUAL modificado**

Niveles de Calidad de Servicio	Rango
Baja	0-7
Regular	8-15
Buena	16-22

Fuente: Elaboración propia.

#### **Validez y Confiabilidad**

Presenta una validez de 0,975 y una confiabilidad de 0,98 en Cabello y Chirinos; la misma que fue validada por expertos del Ministerio de Salud.

#### **SUCE-Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas**

Conformado por doce preguntas las cuales se encontraron divididas en dos criterios de evaluación satisfacción por atención clínica y administrativa, donde la puntuación oscila de 1 (peor valorada) a 10 (mayor valorada) según la escala de Likert para cada una de las interrogantes.

**Calificación y puntuación:** Fluctúa entre 120 (Mayor) a 12 (Menor); a mayor puntuación, mayor es la satisfacción del usuario.

### Validez y Confiabilidad

Presenta una validez de 0,91 y una confiabilidad de 0,90 en Granado, Rodríguez, et al.

**Baremación:** El puntaje de satisfacción se obtuvo, tomando en cuenta la pregunta 1 hasta la pregunta 12; donde la menor puntuación es 12 y la mayor es 120.

**Tabla 5. Baremación SUCE**

<b>Niveles de Satisfacción</b>	<b>Rango</b>
<b>Baja</b>	12-48
<b>Regular</b>	49-85
<b>Alta</b>	86-120

Fuente: Creación propia.

### 3.5. Tratamiento de los datos

Los datos son organizados mediante Excel versión 2016, y para el proceso de información se usó el software llamado SPSS.

Para el tratamiento de los datos se realizó los siguientes procedimientos:

- Ordenamiento de datos.
- Clasificación de datos.
- Tabulación de datos.
- Procesamiento computarizado SPSS 25
- Análisis e interpretación de resultados
- Contrastación de datos con la hipótesis planteada
- Redacción de conclusiones y recomendaciones.

Los métodos estadísticos que se utilizaron para reportar los resultados fueron tablas de frecuencias y figuras, así como la prueba de correlación estadística rho de Spearman para medir la asociación de las variables.

**Tabla 6. Prueba estadística**

Prueba estadística	Criterio de decisión
Rho de Spearman	Con 95% de confianza Si $p < 0.05$ acepta $H_i$ Si $p > 0.05$ acepta $H_o$

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

**Si  $p < 0.05$  acepta  $H_i$ :** Para evaluar la relación entre variables, si el valor de  $p$  está por debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar las hipótesis de investigación que indica una relación significativa.

**Si  $p > 0.05$  acepta  $H_o$ :** Para evaluar la relación entre variables, si el valor de  $p$  está por encima del nivel de significación ( $p > 0.05$ ), permite aceptar la hipótesis nula y rechazar las hipótesis de investigación que indica que no existe una relación significativa.



## CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 4.1 Procesamiento, interpretación y análisis de resultados

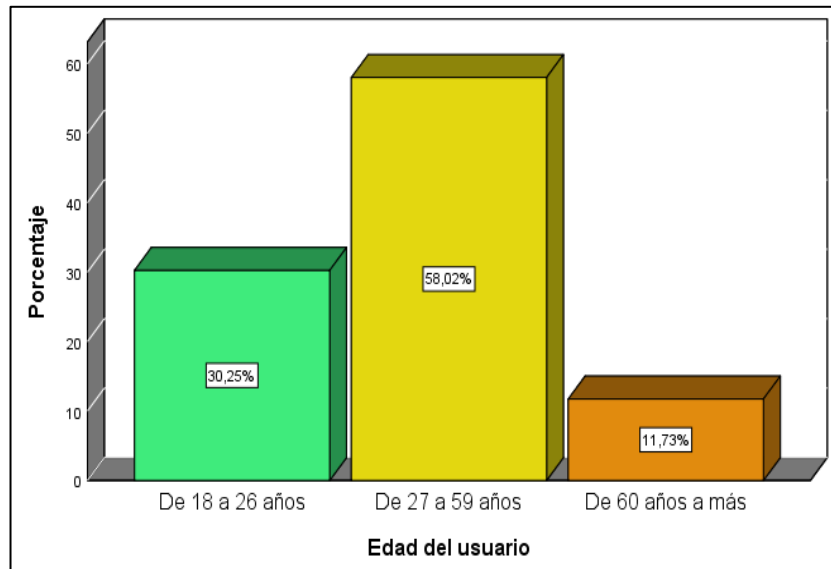
**Tabla 7. Datos generales de los usuarios: Edad**

	f	%	% válido	% acumulado
Válido De 18 a 26	49	30,2	30,2	30,2
De 27 a 59	94	58,0	58,0	88,3
De 60 a más	19	11,7	11,7	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

#### **Interpretación**

De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 1, el 58,0% de usuarios que acudieron a los consultorios externos tienen edades de 27 a 59 años, el 30,2% de 18 a 26 años, mientras que tan solo 11,7% de 60 años a más.

**Figura 1. Datos generales de los usuarios: Edad**

Fuente: Tabla 7

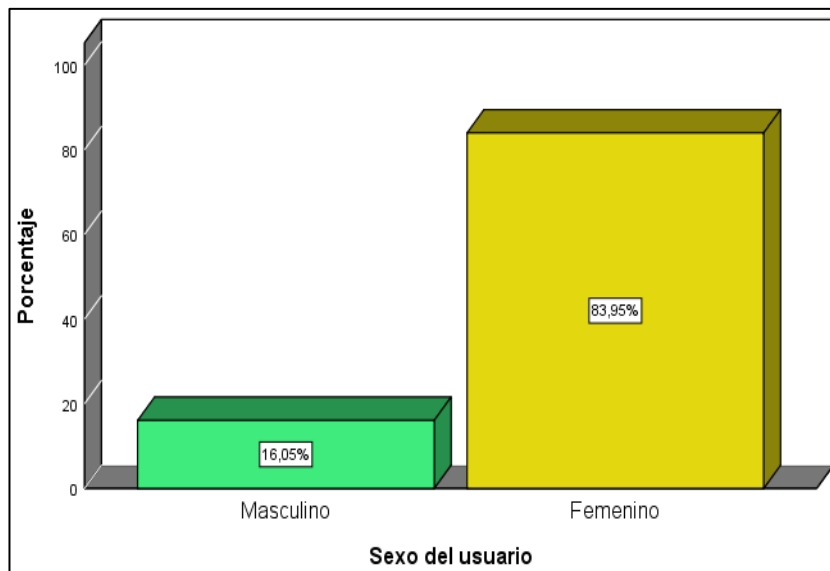
**Tabla 8. Datos generales del usuario: Sexo**

	f	%	% válido	% acumulado
Válido Masculino	26	16,0	16,0	16,0
Femenino	136	84,0	84,0	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

**Interpretación**

Respecto a la Tabla 8 y Figura 2, 84,0% de usuarios atendidos en el establecimiento de salud Nuevo Milenio fueron de sexo femenino y tan solo el 16,0% son de sexo masculino.

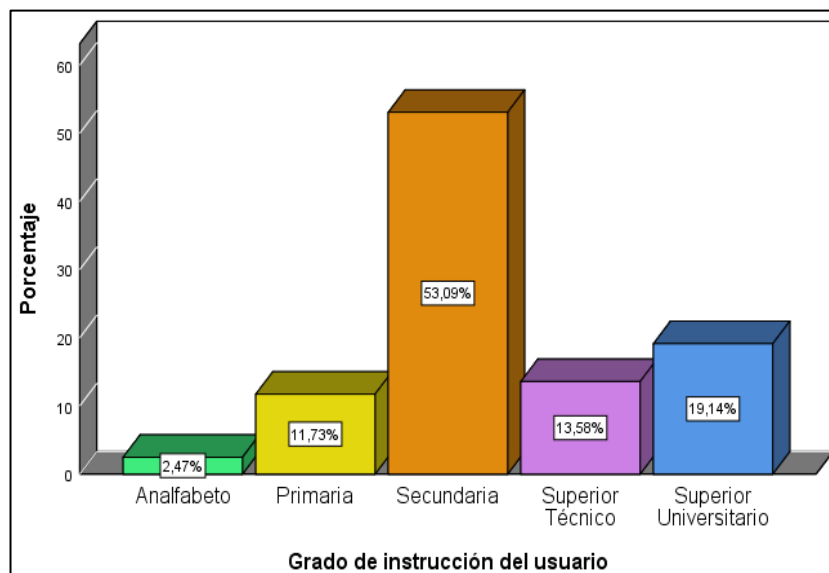
**Figura 2. Datos generales de los usuarios: Sexo**

Fuente: Tabla 8

**Tabla 9. Datos generales de los usuarios: Grado de instrucción**

	f	%	% válido	% acumulado
Válido Analfabeto	4	2,5	2,5	2,5
Primaria	19	11,7	11,7	14,2
Secundaria	86	53,1	53,1	67,3
Superior Técnico	22	13,6	13,6	80,9
Superior Universitario	31	19,1	19,1	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

**Figura 3. Datos generales de los usuarios: Grado de instrucción**

Fuente: Tabla 9

**Interpretación**

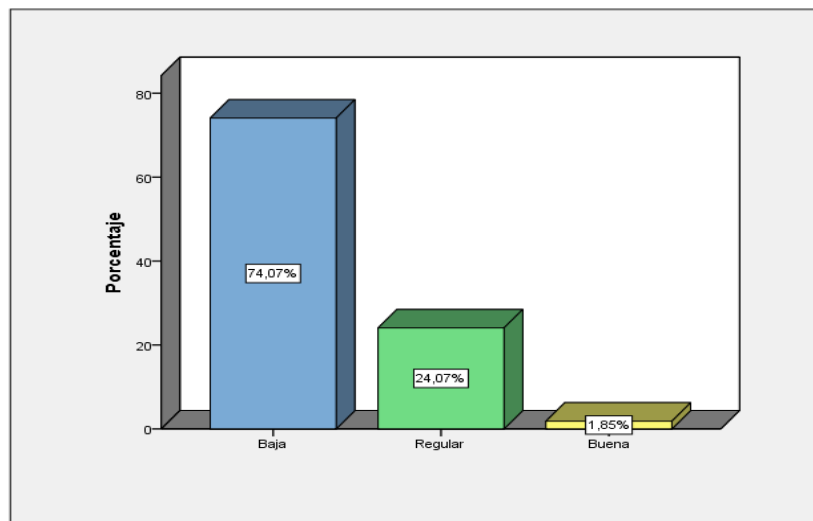
Respecto a la Tabla 9 y Figura 3, se puede visualizar que 53,1% de usuarios que acudieron a los consultorios externos, tienen un grado de instrucción de nivel secundario, el 19,1% nivel superior universitario, el 13,6% superior técnico, el 11,7% nivel primario y solo el 2,5% refiero no tener ningún grado de instrucción (analfabeto).

**Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio**

	f	%	%válido	%acumulado
Baja	120	74,1	74,1	74,1
Regular	39	24,1	24,1	98,1
Buena	3	1,9	1,9	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

**Figura 4. Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio**



Fuente: Tabla 10

### **Interpretación**

Con respecto a la Tabla 10 y Figura 4, 74,1% de usuarios perciben la calidad de los servicios en el establecimiento de salud Nuevo Milenio es baja, 24,1% indica que es regular, mientras que solo el 1,9% precisa que es buena.

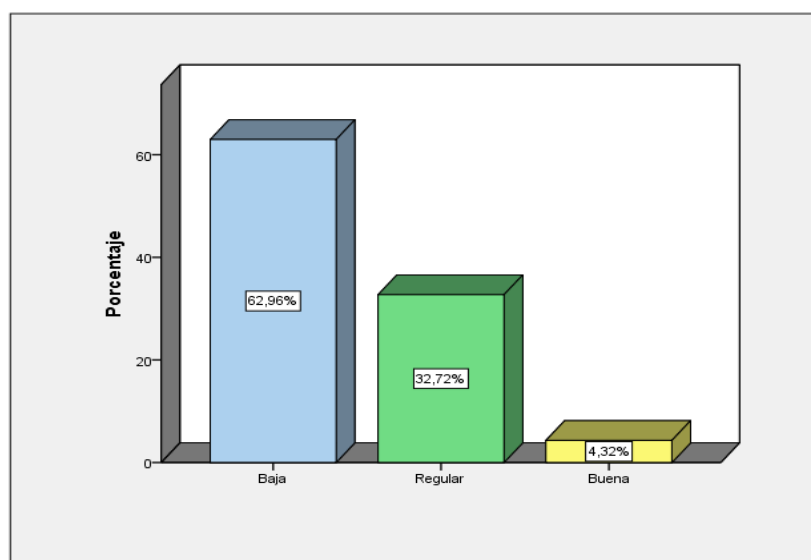
### **Análisis**

Los datos expuestos son motivo de preocupación puesto que, de acuerdo a lo percibido por la mayoría de usuarios, el establecimiento de salud no está brindando una atención que llene las expectativas y demandas sanitarias mediante los servicios que brinda y, por ende, está generando un descontento y disconformidad.

**Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad**

	f	%	%válido	%acumulado
Válido	Baja	102	63,0	63,0
	Regular	53	32,7	95,7
	Buena	7	4,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad**

Fuente: Tabla 11

### Interpretación

Con respecto a la Tabla 11 y Figura 5, 63% de usuarios perciben que la fiabilidad es baja, 32,7% precisa que es regular y 4,3% señala que es buena.

### Análisis

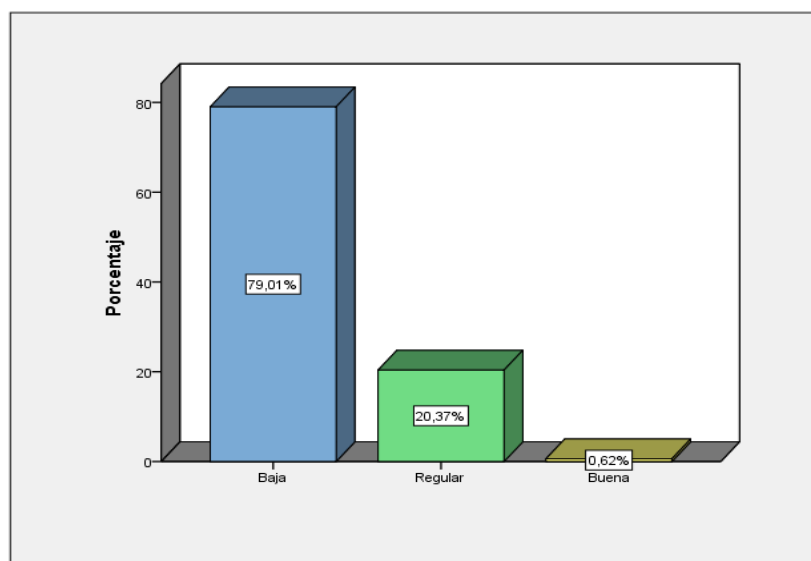
La información descrita indica que los usuarios, en su mayoría, sienten que el Centro de Salud no cumple con sus compromisos respecto a la resolución de problemas, la puntualidad, entre otros, generando desconfianza y una percepción poca fiable y segura de la atención recibida.

**Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta**

	f	%	%válido	%acumulado
Válido	Baja	128	79,0	79,0
	Regular	33	20,4	99,4
	Buena	1	,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 6. Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta**



Fuente: Tabla 12

### **Interpretación**

Respecto a la Tabla 12 y Figura 6, 79% de usuarios perciben que la capacidad de respuesta es baja, 20,4% precisa que es regular y solo 0,6% señala que es buena.

### Análisis

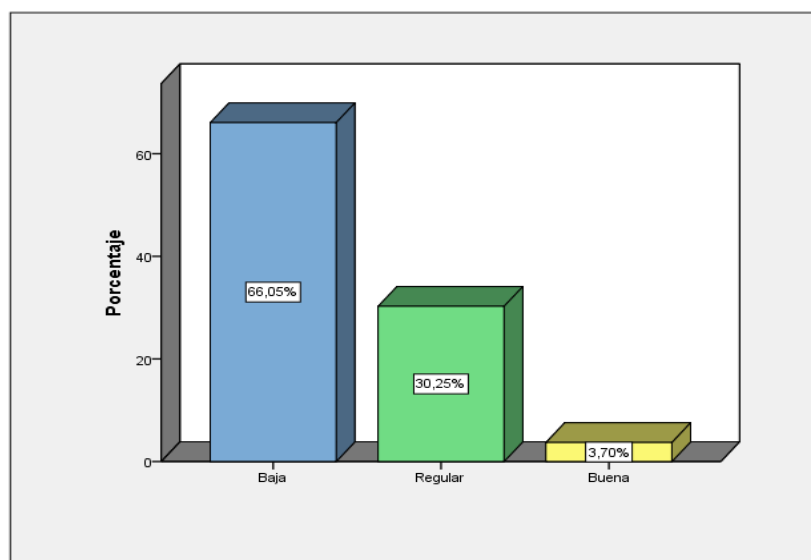
Lo expuesto quiere decir que el Centro de Salud no proporciona una respuesta rápida ante las demandas o necesidades (dudas, consultas, queja o solicitudes) que los usuarios presentan, no encontrando solución en muchos casos y generando disconformidad con el servicio brindado.

**Tabla 13. Resultados descriptivos de la dimensión seguridad**

	f	%	%válido	%acumulado
Válido	Baja	107	66,0	66,0
	Regular	49	30,2	96,3
	Buena	6	3,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión seguridad**



Fuente: Tabla 13

### Interpretación

Con respecto a la Tabla 13 y Figura 7, 66% de usuarios perciben que la seguridad es baja, 30,2% precisa que es regular y solo 3,7% indican que es buena.



## Análisis

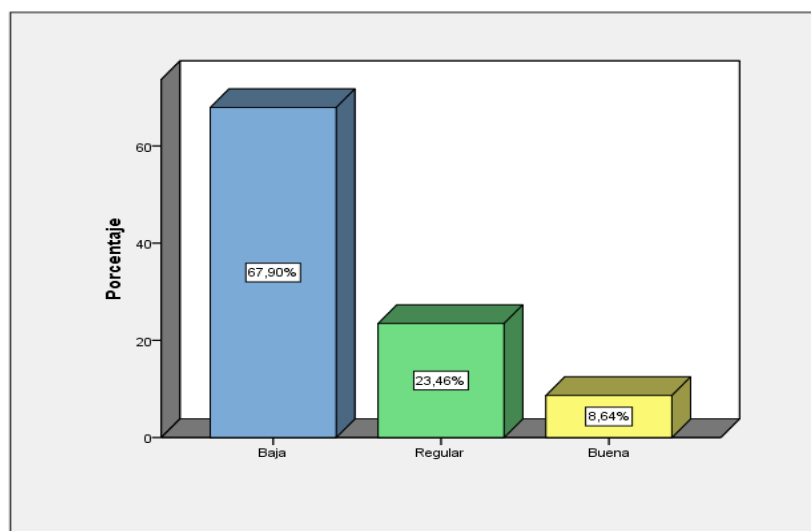
Los resultados muestran que hay existencia de una percepción generalizada por parte de los usuarios que indica que el personal sanitario que trabaja en el establecimiento de salud no muestra cortesía, habilidades para comunicarse, respeto, así como confidencialidad. Entonces, a pesar que dan a conocer su problemática, casi no hay interés por lograr satisfacer sus necesidades.

**Tabla 14. Resultados descriptivos de la dimensión empatía**

	f	%	% válido	% acumulado
Baja	110	67,9	67,9	67,9
Regular	38	23,5	23,5	91,4
Buena	14	8,6	8,6	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

**Figura 8. Resultados descriptivos de la dimensión empatía**



Fuente: Tabla 14

**Interpretación:** En relación a la Tabla 14 y Figura 8 se puede ver que 67,9% de usuarios percibieron que la empatía es baja, 23,5% precisan que es regular y solo 8,6% señalan que es buena.

### Análisis

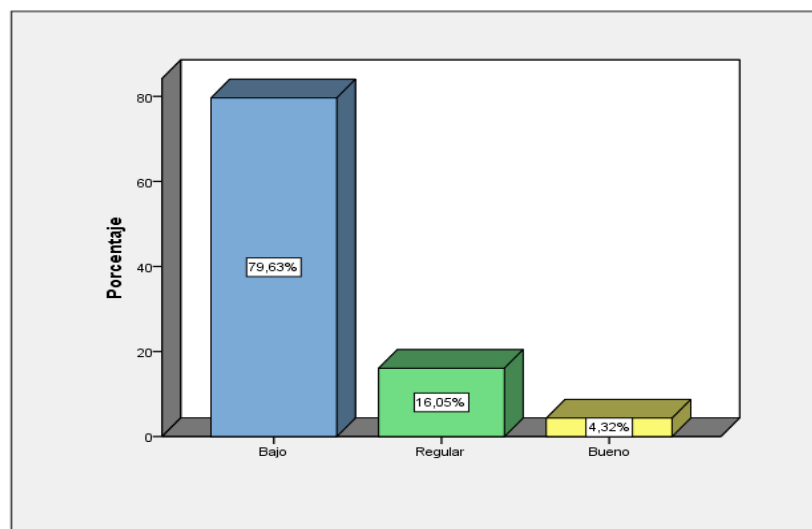
La información descrita previamente muestra que la mayor parte de los usuarios consideran que el personal sanitario que trabaja en el establecimiento no tiene la disposición para comprender, escuchar las demandas y ponerse en su lugar. Asimismo, se perciben que existe un trato poco amable y atento.

**Tabla 15. Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles**

	f	%	%válido	%acumulado
Válido	Baja	129	79,6	79,6
	Regular	26	16,0	95,7
	Buena	7	4,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles**



Fuente: Tabla 15

### Interpretación

Según la Tabla 15 y Figura 9, 79,6% de usuarios percibieron que la calidad con respecto a los elementos tangibles es baja, 16% precisan que es regular y 4,3% señalan que es buena.

### Análisis

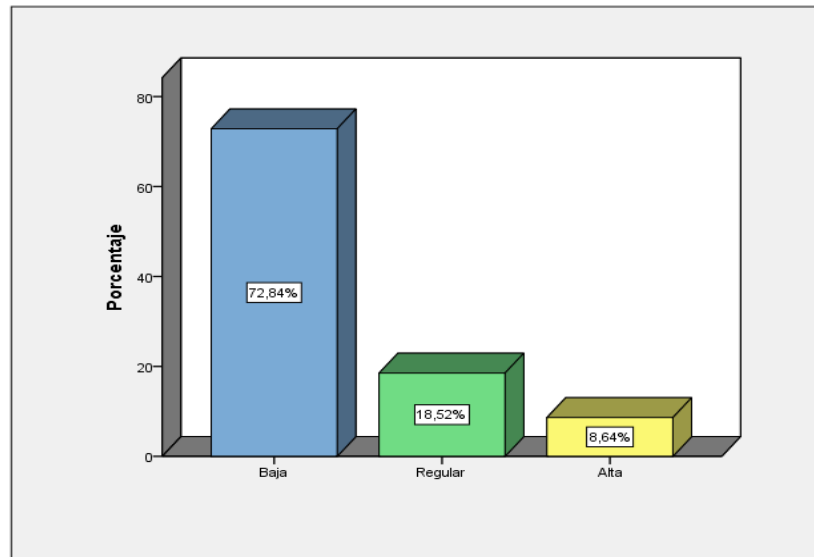
La información expuesta da cuenta que la mayor parte de usuarios perciben que los ambientes físicos del centro de salud, equipos y materiales utilizados para brindar el servicio son inadecuados. Del mismo modo, se percibe negativamente la limpieza del establecimiento.

**Tabla 16. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario**

	f	%	%válido	%acumulado
Baja	118	72,8	72,8	72,8
Regular	30	18,5	18,5	91,4
Alta	14	8,6	8,6	100,0
Total	162	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia

**Figura 10. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 16

### **Interpretación**

Con respecto a la Tabla 16 y Figura 10, 72,8% de usuarios percibieron que el nivel de satisfacción con la prestación de los servicios otorgados por el establecimiento de salud Nuevo Milenio es bajo, 18,5% precisan que es regular y 8,6% indican que es alto.

### **Análisis**

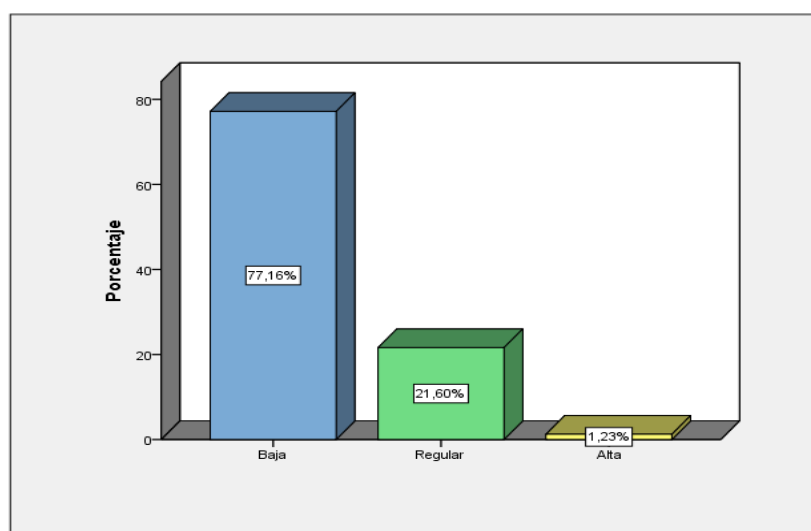
La información descrita en el párrafo previo da cuenta que la mayor parte de usuarios, contemplan que el Centro de Salud casi nunca satisfacen sus necesidades, referidas a la asistencia médica y administrativa (diagnóstico, tratamiento, consejería, trámites, entro otros) dado que no son atendidas pertinentemente.

**Tabla 17. Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención clínica**

	f	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	125	77,2	77,2
	Regular	35	21,6	98,8
	Alta	2	1,2	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 11. Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención clínica**



Fuente: Tabla 17

### Interpretación

De acuerdo a la Tabla 17 y Figura 11, 77,2% de usuarios percibieron la satisfacción por la atención clínica baja, 21,6% precisan que es regular y tan solo 1,2% señalan que es alto.

### Análisis

De acuerdo a los datos expuestos, la mayoría de los usuarios del establecimiento sienten que el trato, la privacidad de su intimidad, la información brindada, al igual que la calidad del personal médico, enfermero

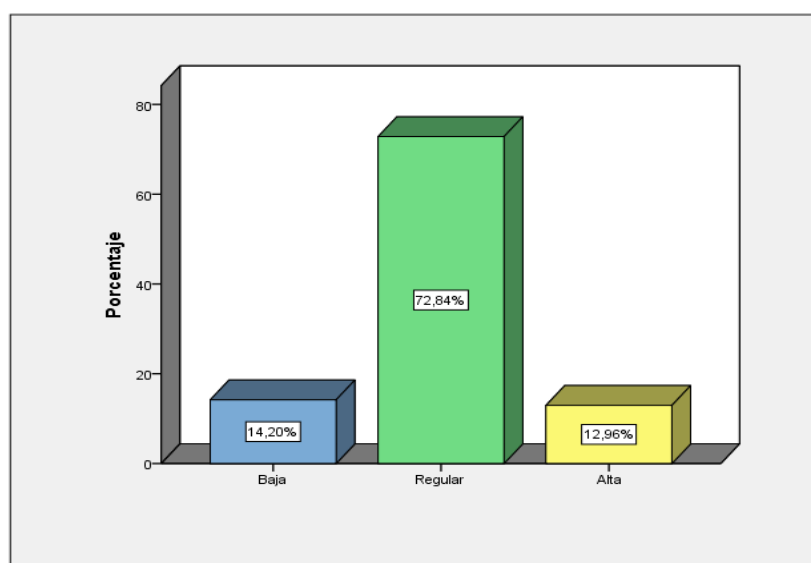
y personal asistencial no es adecuada. Por otro lado, existen deficiencias respecto a la forma cómo les brindan información sobre su estado de salud.

**Tabla 18. Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención administrativa**

	f	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	23	14,2	14,2
	Regular	118	72,8	87,0
	Alta	21	13,0	100,0
	Total	162	100,0	100,0

Fuente: Creación propia

**Figura 12. Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción por la atención administrativa**



Fuente: Tabla 18

### Interpretación

Con respecto a la Tabla 18 y Figura 12, 72,8% de usuarios percibieron la satisfacción por la atención administrativa regular, 14,2% precisan que es baja y 13% indica que se encuentra en un nivel alto.

**Análisis:** Conforme a la información descrita, el acceso al servicio de salud es parcialmente adecuado, pocas veces cancelan las citas y existen bajos costos para realizar trámites, lo cual podría ser explicado porque el servicio sanitario es subvencionado mediante el Seguro Integral de Salud (SIS).

**Tabla 19. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov**

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,146	162	,000
Fiabilidad	,241	162	,000
Capacidad de respuesta	,295	162	,000
Seguridad	,242	162	,000
Empatía	,294	162	,000
Elementos tangibles	,333	162	,000
Satisfacción del usuario	,350	162	,000
Satisfacción clínica	,217	162	,000
Satisfacción administrativa	,184	162	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Creación propia

**H<sub>1</sub>**= Presentan una distribución asimétrica las puntuaciones de las variable y dimensiones.

**H<sub>0</sub>**= No presentan una distribución asimétrica Las puntuaciones de las variables y dimensiones.

Se llevó a cabo la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, a fin de determinar la prueba estadística, debido a que fue mayor a 50 ( $n > 50$ ) la muestra. Tanto las variables como las dimensiones tuvieron una significación asintótica por debajo del grado de significancia en todos los casos ( $p < 0,05$ ), estableciendo la distribución de los datos como asimétrica en donde es necesario el uso de la prueba no paramétrica en tal sentido la prueba rho de Spearman.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

#### a) Planteamiento de hipótesis

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

#### b) Estadístico

Rho de Spearman

#### c) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ .

#### d) Prueba estadística

**Tabla 20. Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario**

Correlaciones		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 162
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,357** ,000 162
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,357** ,000 162
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 162

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

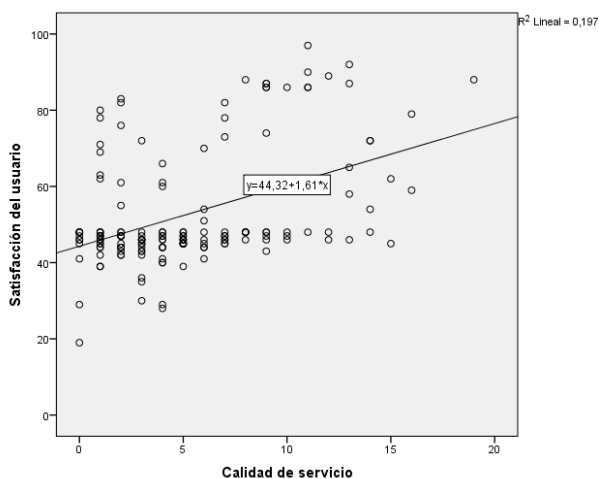
Fuente: Base de datos



### e) Decisión

Según la tabla 20; las variables en investigación tienen un coeficiente de correlación de ,357 y un valor de p por debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación sea aceptada; lo que señala la existencia de una relación significativa de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**Figura 13. Gráfico de dispersión entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 20

Con respecto a la Figura 13 la dispersión de datos referente a las variables analizadas tienen una tendencia positiva, lo cual indica que las variables de estudio se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 1

#### a) Planteamiento de hipótesis

$H_1: p \neq 0$

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

$H_0: p = 0$

No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

#### b) Estadístico

Rho de Spearman

#### c) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ .

#### d) Prueba estadística

**Tabla 21. Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario**

Correlaciones			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

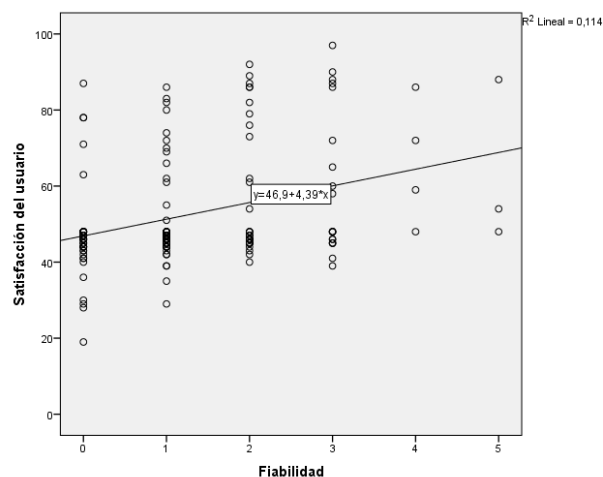
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

### e) Decisión

Según la tabla 21; la primera dimensión fiabilidad y la variable satisfacción tienen un coeficiente de correlación de ,316 y un valor de p debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación aceptada; lo cual señala la existencia de una relación significativa de la primera dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**Figura 14. Gráfico de dispersión entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 21

Según la Figura 14 la dispersión de datos referente a la primera dimensión fiabilidad y la variable satisfacción tiene una tendencia positiva, lo que determina que se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 2

#### a) Planteamiento de hipótesis

$H_1: p \neq 0$

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H<sub>0</sub>: p = 0**

No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**b) Estadístico**

Rho de Spearman

**c) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ .

**d) Prueba estadística**

**Tabla 22. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario**

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,209**
		Sig. (bilateral)	.	,008
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,209**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	162	162

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

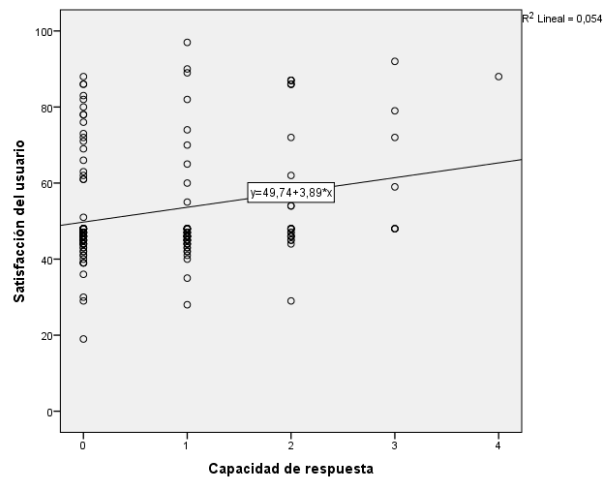
Fuente: Base de datos

**e) Decisión**

Según la tabla 22; la segunda dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción tienen ,209 y un valor de p por debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación aceptada; lo cual señala la existencia de una relación significativa de la segunda dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en

consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**Figura 15. Gráfico de dispersión entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 22

Finalmente, en la Figura 15 la dispersión de los datos en relación a la segunda dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción también tiene una tendencia positiva, lo que establece que se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incremente el de la otra o viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### a) Planteamiento de hipótesis

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**b) Estadístico**

Rho de Spearman

**c) Nivel de significancia** $\alpha = 0,05$ .**d) Prueba estadística****Tabla 23. Correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario**

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,155*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,155*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	162	162

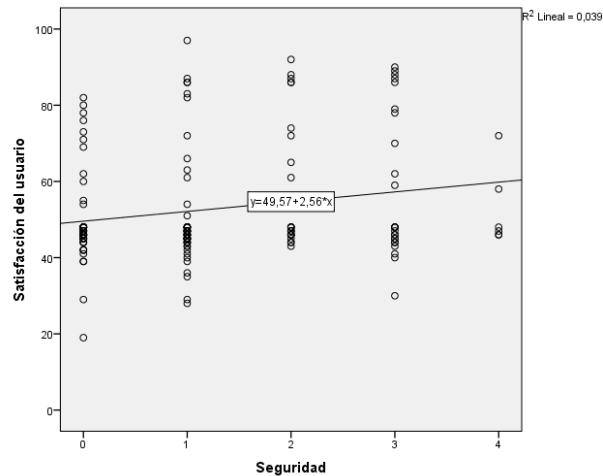
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos

**e) Decisión**

Según la tabla 23; la tercera dimensión seguridad y la variable satisfacción tienen ,155 y un valor de debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación sea aceptada; lo que señala la existencia de una relación significativa de la tercera dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**Figura 16. Gráfico de dispersión entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 23

Por último, en la Figura 16 la dispersión de los datos de la tercera dimensión seguridad y la variable satisfacción tiene una ligera tendencia positiva, lo que determina que se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

##### **a) Planteamiento de hipótesis**

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

##### **b) Estadístico**

Rho de Spearman

**c) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ .

**d) Prueba estadística**

**Tabla 24. Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario**

Correlaciones			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

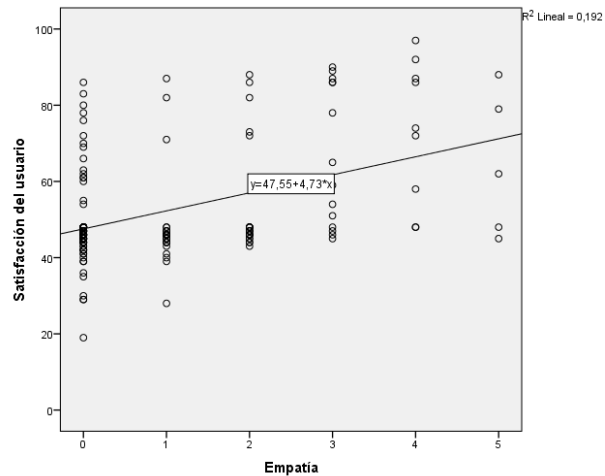
Fuente: Base de datos

**e) Decisión**

Según la tabla 24; la cuarta dimensión empatía y la satisfacción tienen ,345 y un valor de p por debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación sea aceptada; lo cual señala la existencia de una relación significativa de la cuarta dimensión empatía y la satisfacción del usuario en consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.



**Figura 17. Gráfico de dispersión entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 24

Por último, en la Figura 17 la dispersión de los datos de la cuarta dimensión empatía y la satisfacción tiene una tendencia positiva, lo que establece que se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

### **Prueba de hipótesis específica 5**

#### **a) Planteamiento de hipótesis**

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0**

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**H<sub>0</sub>: p = 0**

No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

#### **b) Estadístico**

Rho de Spearman

**c) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ .

**d) Prueba estadística**

**Tabla 25. Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario**

Correlaciones			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,332**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,332**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

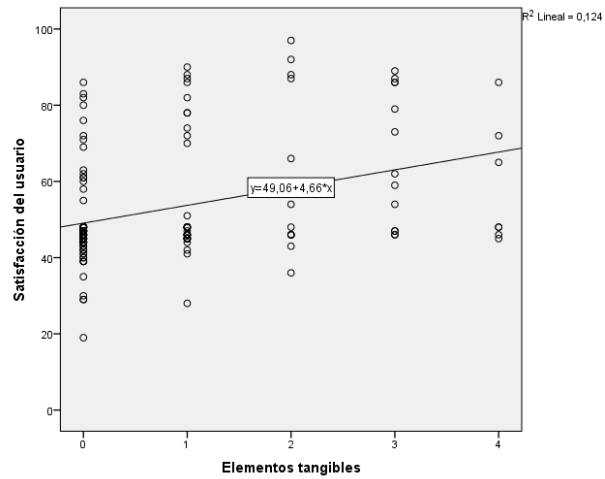
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

**e) Decisión**

Según la tabla 25 la quinta dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción tienen ,332 y un valor de p debajo del nivel de significación ( $p < 0,05$ ), mediante la prueba rho de Spearman, permitiendo que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis de investigación sea aceptada; lo cual señala la existencia de una relación significativa de la quinta dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021.

**Figura 18. Gráfico de dispersión entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario**



Fuente: Tabla 25

Finalmente, en la Figura 18 la dispersión de los datos de la quinta dimensión elementos tangibles y la satisfacción tiene una tendencia positiva, lo que determina que se relacionan de manera directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

## DISCUSIONES

En relación con otros trabajos de investigación referente a la calidad de servicio y satisfacción del usuario a escala internacional, nacional y local se encontraron los siguientes resultados:

Los hallazgos encontrados en la Tabla 20, señalan una correlación directa entre las variables analizadas; siendo este resultado similar con los hallazgos de Vásquez O. 2020., quien menciona que existe impacto de la calidad sobre la satisfacción, lo cual presenta similitud con el estudio de Lagos S. 2019., que concluye que existe una asociación positiva y alta. De igual forma, tiene relación con el estudio de Carbajal R. 2019., que determina una relación significativa baja en el servicio de medicina. También se encuentra el estudio de Canzio C. 2018 en donde encontró una asociación positiva directa en hospitales de Lima Este, el cual coincide con Cama D. 2018, Saire A. 2018 y Montalvo S 2017, donde tuvieron como resultados que existe una asociación directa considerable. Asimismo, reafirma los resultados de Ramesh N y Manju D 2017., quienes demostraron que la calidad del servicio posee fuertes impactos positivos en la satisfacción del paciente.

Con base en los resultados, es esencial señalar que, si los clientes perciben que la atención no ha cubierto sus expectativas y demandas sanitarias y no se sienten seguros con la atención recibida, el nivel de satisfacción será más baja, generando que los usuarios consideren que el centro de salud no satisface las necesidades médicas y administrativas de la población debido a que no son atendidas pertinentemente, lo cual aplica también a la inversa.

Los resultados expuestos previamente en la tabla 21, indican que los usuarios perciben como aspectos primordiales en la atención el cumplimiento de compromisos respecto al plazo de realización y termino de la prestación de salud otorgada, así como la correcta aplicación de los

protocolos de atención, orientación y asistencia en los diversos servicios de manera eficiente cuidadosa y fiable, para que puedan sentirse conforme con la atención prestada por parte del establecimiento sanitario.

Este resultado coincide con lo obtenido por Vásquez O. 2020., quien estableció que la primera dimensión y la variable satisfacción presenta una asociación directa y alta. También se encuentran las investigaciones de Canzio C. 2018., y Cama D. 2018, los cuales hallaron una asociación directa positiva. De la misma manera se relaciona con Lagos S. 2019., que determina una correlación positiva y moderada, asemejándose con el estudio realizado por Montalvo S 2017., en el que indica una asociación directa media. Por otra parte, el resultado difiere con las investigaciones de Carbajal R. 2019 y Saire A. 2017., que mencionan que no existe asociación.

Según la tabla 22, se expone que los usuarios perciben como un factor determinante para una buena calidad y satisfacción, proveer una atención de respuesta ágil y rápida en relación a las demandas o preferencias del usuario (dudas, consultas, queja o solicitudes).

Este resultado guarda relación con lo determinado por Ramesh N y Manju D 2017., quienes indican una asociación directa de la segunda dimensión con la satisfacción. Asimismo, se halló en el estudio de Canzio C. 2018., que la asociación es significativamente positiva el cual coincide con Cama D. 2018., además está el estudio de Montalvo S 2017, en donde determino una relación directa media; mientras que en el estudio de Carbajal R. 2019., y Saire A 2018., demuestran lo contrario, que no hay relación significativa entre ambas.

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 23, el proceder del profesional sanitario que otorga asistencia en salud en cuanto a la habilidad para comunicarse, cortesía, privacidad, conocimiento e inspirar confianza influye en lograr satisfacer las exigencias del usuario referente al servicio ofrecido.

Este resultado coincide con Carbajal R. 2019., quien determino una asociación positiva y baja entre la tercera dimensión de calidad y la satisfacción, al igual que el estudio de Canzio C. 2018. Del mismo modo, en el estudio de Vásquez O. 2020., quien halló una relación significativa moderada entre ambas; coincidiendo con la investigación de Cama D. 2018. Así mismo en las investigaciones de Saire A. 2018 y Montalvo S. 2017 se encontró una asociación directa media.

Como se puede ver en la tabla 24, los establecimientos de salud que brinden una atención con empatía, asertividad y comunicación, generalmente logran mayores niveles de satisfacción del usuario a comparación de aquellas en donde los usuarios perciben que existe un trato poco amable y atento, sin la disposición para comprender, escuchar las demandas y ponerse en su lugar.

Este resultado presenta similitud con la investigación de Montalvo S. 2018., en donde la cuarta dimensión de la calidad y la satisfacción presento una asociación significativamente directa y media. Del mismo modo, están las investigaciones de Lagos S. 2019 y Cama D. 2018., quienes obtuvieron una correlación positiva y alta; así como el estudio de Ramesh N y Manju D 2017., que determino una asociación positiva entre esta dimensión estudiada con la satisfacción del paciente. También se encuentran las investigaciones de Canzio C. 2018 y Saire A. 2017 en el cual precisan una relación significativa entre ambas.

De acuerdo a los hallazgos presentados en la tabla 25, otro elemento relevante entre las variables en estudio es la infraestructura, equipos y materiales adecuados para las diversas prestaciones que otorga el establecimiento de salud, los cuales puedan retribuir en la salud de los usuarios al percibir un ambiente cómodo y saludable.

Este resultado coincide con los hallazgos de Vásquez O. 2020., quien halló moderada asociación de la quinta dimensión y la satisfacción; coincidiendo con las investigaciones de Cama D. 2018 y Montalvo S. 2018., concluyendo

que existe una asociación directa y moderada. Así como, en los estudios de Canzio C. 2018 y Saire A. 2017., en donde se halló una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. En tanto, difiere del estudio de Carbajal R. 2019., quien precisó en su investigación que no hubo una correlación significativa.

## CONCLUSIONES

Primero. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,357 con valor de p por debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en otras palabras, existe una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relacionan de manera directa, en otras palabras, al aumentar el valor de una, se incrementa el de la otra o viceversa.

Segundo. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,316 con valor p debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), con respecto a la primera dimensión de la calidad y la variable satisfacción, en otros términos, una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relacionan positivamente; siendo la tercera dimensión más importante.

Tercero. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,209 con valor de p por debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), de la calidad en segunda dimensión y la variable satisfacción, es decir una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relaciona positivamente; siendo la cuarta dimensión más relevante.

Cuarta. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,155 con valor de p debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), respecto a la calidad en su tercera dimensión y la variable satisfacción, es decir una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relacionan positivamente; siendo la quinta dimensión más importante.

Quinta. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,345 con valor de p por debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), con respecto a la cuarta dimensión de la calidad y la variable satisfacción, es decir de una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relaciona positivamente; siendo la primera dimensión más importante.



Sexta. - Concluir que hay existencia de una correlación de ,332 con valor de p por debajo del nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), respecto a la quinta dimensión de la calidad y la variable satisfacción, es decir una correlación significativa y baja, infiriéndose que se relacionan positivamente; siendo la segunda dimensión más importante.

## SUGERENCIAS

Según a lo obtenido en los resultados, sugerir a los miembros de la dirección del establecimiento de salud Nuevo Milenio, llevar a cabo un Plan de Mejora Continua, con la finalidad de optimizar los índices de satisfacción y de calidad de cada una de las dimensiones percibidas por el usuario, así como la imagen institucional, debido a que esta herramienta permitirá identificar y priorizar los problemas asistenciales y administrativos, y posteriormente plantear soluciones que propicien una buena calidad y satisfacción.

Se recomienda a los responsables del establecimiento de salud fortalecer el control de inventarios para evitar la escasez de medicamentos prescritos, al igual que los mecanismos para atender los reclamos, es decir contar con un libro de reclamaciones visibles para todos los usuarios del establecimiento.

Se sugiere poner en marcha un sistema que ayude a reducir el tiempo de espera en los módulos de admisión, triaje, laboratorio y farmacia, al igual que reforzar la capacitación del personal asistencial y administrativo en temas específicos para lograr un equipo capaz de informar, instruir y explicar de manera clara y adecuada acerca de los procedimientos y la atención ambulatoria con el propósito de ayudar a potenciar la calidad de sus servicios otorgados y la satisfacción total de su población.

Se recomienda al personal sanitario del centro de salud ser más proactivos al momento de brindar la atención, de acuerdo a las guías estipuladas según el MINSA, realizando exámenes acordes a la situación médica del usuario y absolviendo las dudas o preguntas del usuario de la manera más clara posible.

Siendo la empatía un valor fundamental en la relación personal de sanitario-usuario y acorde a los resultados obtenidos, se sugiere realizar talleres de capacitación sobre relaciones interpersonales, desarrollo de habilidades

sociales o blandas como la escucha activa, comunicación efectiva, asertividad, empatía, entre otras, a los colaboradores del establecimiento sanitario Nuevo Milenio con el fin de otorgar una atención de calidad y satisfacción en el usuario.

Se sugiere mejorar aquellos aspectos físicos del establecimiento sanitario, así como los ambientes, el equipo médico y las señalizaciones de las diferentes áreas del establecimiento, así como realizar la limpieza continua de las mismas, teniendo como propósito aumentar el grado de la calidad y en su población usuaria la satisfacción.

Para el Departamento de Enfermería de la UNAMAD considerar el presente estudio como antecedente para futuras investigaciones realizadas por los estudiantes de enfermería, así como tratar el tema en investigación durante la realización de las clases curriculares afines.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Society for Quality. Glosario de términos de calidad, acrónimos y definiciones [Internet]. [cited 2021 Dec 20]. Available from: <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>
2. Contreras E, Báez A, Crossa E, Guerrero M, Marfil A, Morales J, et al. Planes de cuidados enfermeros estandarizados en atención primaria [Internet]. Primera ed. SL. Marbella. Málaga; 2000. 18 p. Available from: [https://www.asanec.es/bibliografias/PLANES\\_DE\\_CUIDADOS\\_ENFERMOS\\_ESTANDARIZADOS\\_EN\\_ATENCI%D3N\\_PRIMARIA.pdf](https://www.asanec.es/bibliografias/PLANES_DE_CUIDADOS_ENFERMOS_ESTANDARIZADOS_EN_ATENCI%D3N_PRIMARIA.pdf)
3. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. Perú: Imprenta MINSA; 2012. p. 1–57. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
4. Becerra A, Martínez Y. Percepción de la calidad y satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Hospital Santa Rosa de Tenjo [Internet]. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2015. Available from: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/566/204050.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
5. Gerónimo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo [Internet]. 2016;9(35):11–5. Available from: [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
6. Vásquez O. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/Vásquez\\_SOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/Vásquez_SOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Dirección de Salud IV Lima Este. Análisis de situación de salud 2015 [Internet]. Dirección de Salud IV Lima Este. Lima; 2015. p. 1–303. Available from: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/21668/n/asis-2015-lima-este.pdf>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2016 [Internet]. Superintendencia Nacional de Salud. Perú; 2016. p. 1–63. Available from: <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf>
9. Montalvo S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo\\_rs.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo_rs.pdf?sequence=1)
10. Radio Madre de Dios. Madre de Dios: Contraloría exhorta tomar medidas para garantizar calidad en servicios públicos de salud [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 14]. Available from: <https://noticias.madrededios.com/articulo/local-salud/madre-de-dios-contraloria-exhorta-tomar-medidas-para-garantizar-calidad-en-servicios-publicos-de-salud/20190902184311010540.html>
11. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios [Internet]. Primera ed. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.; 1993. 1–256 p. Available from: [https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTION\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS)
12. Moreno S, Gámez M, Pinzón O. Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad [Internet]. Universidad del Rosario; 2018. Available from: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18491>
13. Neupane R, Devkota M. Evaluation of the Impacts of Service Quality

- Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *Int J Soc Sci Manag* [Internet]. 2017;4(3):165–76. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/318742275\\_Evaluation\\_of\\_the\\_Impacts\\_of\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_on\\_PatientCustomer\\_Satisfaction\\_A\\_Study\\_of\\_Private\\_Hospitals\\_in\\_Nepal](https://www.researchgate.net/publication/318742275_Evaluation_of_the_Impacts_of_Service_Quality_Dimensions_on_PatientCustomer_Satisfaction_A_Study_of_Private_Hospitals_in_Nepal)
14. Álvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños” [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. Available from: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
  15. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2018;44(2):325–43. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>
  16. Carbajal R. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente INSN [Internet]. Universidad César Vallejo; 2019. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal\\_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  17. Lagos S. Calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Clínica Zárate [Internet]. Universidad Continental; 2019. Available from: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7464/3/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Lagos\\_Galvez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7464/3/IV_FCE_308_TE_Lagos_Galvez_2019.pdf)
  18. Guevara L. Nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2638>
  19. Costa B. Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital

- Regional Lambayeque [Internet]. Universidad César Vallejo; 2017. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8402>
20. Canzio C. Relacion entre Calidad de servicio Y Satisfacción del usuario en Emergencia de Hospitales Públicos De Lima Este [Internet]. Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Available from: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
  21. Cama D. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo, servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos. 2018;1–76. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29451/cama\\_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29451/cama_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  22. Saire Á. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud el Triunfo Ciudad de Puerto Maldonado [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30036>
  23. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez [Internet]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016. Available from: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  24. Kotler P, Bloom P, Hayes T. El marketing de servicios profesionales [Internet]. Primera ed. Barcelona: Paidós Empresa; 2004. 1–48 p. Available from: [https://books.google.com.pe/books?id=FgSV\\_iL3pzMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FgSV_iL3pzMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
  25. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [cited 2021 Dec 20]. p. 1–3. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact->

sheets/detail/quality-health-services

26. Mohammad A. Calidad del servicio sanitario: hacia una definición amplia. *Rev Int Asegur la Calid la atención médica* [Internet]. 2013;26(3):203–2016. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526861311311409/full/html>
27. Hernández J, Chumaceiro A, Atencio E. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Rev Venez Gerenc* [Internet]. 2009;14(47):458–72. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009>
28. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Rev Ciencias Adm y Soc* [Internet]. 2005;15(25):64–80. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
29. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* [Internet]. 2014;(34):181–209. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
30. Castillo G. Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/931>
31. Arellano R. *Marketing : Enfoque America Latina El marketing científico aplicado a Latinoamérica* [Internet]. Primera ed. México: Pearson Educación; 2010. 1–425 p. Available from: [https://www.academia.edu/16550582/Marketing\\_enfoque\\_America\\_Latina](https://www.academia.edu/16550582/Marketing_enfoque_America_Latina)
32. Kotler P, Keller K. *Dirección de Marketing* [Internet]. Decimocuarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. México: Pearson Educación; 2012. 1–657 p. Available from:



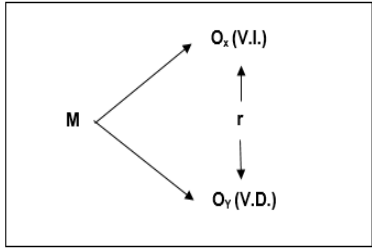
[https://www.academia.edu/41953342/Dirección\\_de\\_marketing\\_Kotler\\_and\\_Keller\\_14ed](https://www.academia.edu/41953342/Dirección_de_marketing_Kotler_and_Keller_14ed)

33. Heath S. Satisfacción del paciente y HCAHPS: lo que significa para los proveedores [Internet]. Patient Engagement Hit. 2016 [cited 2021 Dec 20]. p. 1–5. Available from: <https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahps-what-it-means-for-providers>
34. Prakash B. Satisfacción del paciente. Cutan Aesthetic Surg [Internet]. 2010;3(3):151–5. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3047732/>
35. Granado S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D, Rodríguez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev Esp Salud Publica. 2007;81(6):637–45.
36. Ministerio de Salud. Guía técnica para la categorización de establecimientos del sector salud [Internet]. Perú: MINSA; 2011. p. 148. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243402-546-2011-minsa>
37. Bravo Y. Unidad productora de servicio de consulta externa [Internet]. Perú: Academia.edu; 2016. p. 1–53. Available from: [https://www.academia.edu/27256835/UPSS\\_CONSULTA\\_EXTERNA](https://www.academia.edu/27256835/UPSS_CONSULTA_EXTERNA)
38. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta edic. México: Mc Graw Hill Education; 2014. 1–632 p. Available from: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista- Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
39. Bernal C. Metodología de la investigación [Internet]. Tercera ed. Colombia: Pearson Educación; 2010. 1–305 p. Available from: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

40. Canales F, Alvarado E, Pineda E. Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud [Internet]. Segunda ed. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994. 1–225 p. Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
41. Alan D, Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica [Internet]. Primera Ed. Ecuador: Editorial UTMACH; 2018. 1–125 p. Available from: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
42. Palella S, Martins F. Metodología de la investigación cuantitativa. Primera ed. Venezuela: FEDUPEL; 2003. 1–203 p.

## **ANEXOS**

### ANEXO 01: Matriz de Consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO, PUERTO MALDONADO 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?	Analizar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021	<b>Variable Independiente</b> Calidad de servicio	Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de compromisos.</li> <li>Eficiencia en el servicio ofrecido.</li> <li>Solución de problemas</li> </ul>	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal  <b>Tipo de investigación:</b> Correlacional  <b>Denotado de la siguiente manera:</b> 
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención con rapidez y calidad.</li> <li>Disponibilidad para responder preguntas y quejas.</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad en la atención.</li> <li>Conocimiento de los trabajadores.</li> <li>Brindar confianza en la atención.</li> </ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad de los trabajadores.</li> <li>Atención individualizada.</li> <li>Interés por los usuarios.</li> </ul>	

Dónde:

**M:** Muestra de usuarios externos atendidos en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio

<p>PE1- ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?</p> <p>PE2- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?</p> <p>PE3- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?</p> <p>PE4- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en los</p>	<p>OE1- Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>OE2- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>OE3- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>OE4- Identificar la relación que existe entre la empatía y la</p>	<p><b>Variable Dependiente</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Satisfacción por la atención clínica</p> <p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales informativos adecuados.</li> <li>• Apariencia de las instalaciones físicas.</li> <li>• Materiales y equipos modernos.</li> <li>• Claridad de la información</li> <li>• Información que da el médico</li> <li>• Trato personal médico</li> <li>• Intimidad de la consulta</li> <li>• Duración de la consulta</li> <li>• Trato personal enfermería</li> <li>• Facilidad trámites de admisión</li> <li>• Comodidad de la sala de espera</li> <li>• Tiempo de espera en consulta</li> <li>• Demora cita</li> <li>• Señalización de las consultas</li> <li>• Facilidad trámites para Recita</li> </ul>	<p><b>O<sub>x</sub> (V.I.):</b> Calidad de Servicio</p> <p><b>O<sub>y</sub> (V.D.):</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>r:</b> Relación entre las variables de estudio</p> <p><b>Método de investigación:</b></p> <p>Método hipotético-deductivo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL modificado, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), versión adaptada consulta externa.</p> <p>Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)</p> <p><b>Población:</b> 922 usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio.</p> <p><b>Muestra:</b> 162 usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, con un margen de error de 7% y nivel de confianza del 95%.</p>
---	--	---	--	---	---	--

<p>consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?</p> <p>PE5- ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021?</p>	<p>satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>OE5- Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p>		<p>consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p> <p>H5: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021</p>			
---	---	--	--	--	--	--

**ANEXO 02: Instrumento**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS  
CONSULTORIOS EXTERNOS-SERVQUAL MODIFICADO**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio que recibió en los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES**

**Edad:** .....

**Sexo:**

1. Masculino ( )

2. Femenino ( )

**INSTRUCCIONES:**

**Grado de instrucción:**

1. Analfabeto ( )

2. Primaria ( )

3. Secundaria ( )

4. Superior técnico ( )

5. Superior universitario ( )

Marque con una "X" en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de cada enunciado. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas y que el cuestionario es absolutamente anónimo; por tanto, conteste honestamente cada enunciado acorde a la siguiente escala numérica:

ESCALA DE LIKERT	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Regularmente	4
Muchas veces	5
Casi siempre	6
Siempre	7

## CUESTIONARIO Nº 1: EXPECTATIVAS

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que <b>ESPERA RECIBIR</b> en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>Fiabilidad</b>									
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.	1	2	3	4	5	6	7
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Capacidad de respuesta</b>									
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.	1	2	3	4	5	6	7
09	E	Que cuando presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Seguridad</b>									
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	1	2	3	4	5	6	7
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.	1	2	3	4	5	6	7
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.	1	2	3	4	5	6	7
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Empatía</b>									
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Elementos tangibles</b>									
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5	6	7



## CUESTIONARIO Nº 2: PERCEPCIONES

<b>PERCEPCIONES</b>									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>Fiabilidad</b>									
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	1	2	3	4	5	6	7
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	1	2	3	4	5	6	7
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	1	2	3	4	5	6	7
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1	2	3	4	5	6	7
<b>Capacidad de respuesta</b>									
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	1	2	3	4	5	6	7
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	1	2	3	4	5	6	7
<b>Seguridad</b>									
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	1	2	3	4	5	6	7
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	2	3	4	5	6	7
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
<b>Empatía</b>									
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	2	3	4	5	6	7
<b>Elementos tangibles</b>									
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	1	2	3	4	5	6	7
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7

**Gracias.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**



**CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LOS CONSULTORIOS EXTERNOS- SUCE**

Estimado participante, con el presente cuestionario se pretende determinar su nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido en los consultorios externos del centro de salud Nuevo Milenio, por ello, se le solicita que marque la respuesta que usted crea conveniente.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una "X" en el número que aproximadamente refleja cuán satisfecho está con el contenido de cada enunciado. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas y que el cuestionario es absolutamente anónimo; por tanto, conteste honestamente cada enunciado acorde a la siguiente escala numérica: Considere **1** como la **MENOR** calificación y **7** como la **MAYOR** calificación.

Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el <b>10</b> la respuesta <b>MEJOR VALORADA</b> y el <b>1</b> la respuesta <b>PEOR VALORADA</b>										
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El trato por parte del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Gracias.**

### ANEXO 03: Solicitud de autorización para realización de estudio

SUMILLA: SOLICITUD DE FACILIDADES  
PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS  
DE INVESTIGACIÓN.

Dr. Salvador Quispe Flores

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO



Nosotros, INGA CALCINA, Paola Brighite y  
TEVES ARACCATA, Melissa Angette,  
egresados de la Universidad Nacional  
Amazónica de Madre de Dios, de la Carrera  
Profesional de Enfermería, con números de  
DNI: N° 72176899 y N° 72219986 ante usted  
nos presentamos y exponemos:

Que, siendo requisito indispensable para la  
ejecución de un trabajo de investigación, para optar el título profesional de Licenciadas en  
Enfermería, solicitamos a su despacho tenga a bien autorizarnos la aplicación del  
instrumento de recojo de datos para la tesis de investigación, cuyo título es: "Calidad de  
servicio y Satisfacción del usuario en los consultorios externos del Centro de Salud  
Nuevo Milenio, Puerto Maldonado 2021", cuyos resultados serán sistematizados y dados  
a conocer oportunamente al establecimiento.

#### POR LO EXPUESTO:

Solicitamos, a usted señor Director acceder a  
nuestra petición por ser plenamente comprensible, a la vez hago uso de la ocasión para  
saludarlo cordialmente.

Puerto Maldonado, 19 de mayo de 2022

Paola Brighite Inga Calcina

DNI: 72176899

Melissa Angette Teves Araccata

DNI: 72219986

CENTRO DE SALUD  
NUEVO MILENIO

PROVEIDO

Estudiante UNAMAD

para la  
Aplicación de  
Instrumento Investig

09 JUN 2022



**ANEXO 04: Autorización para realización de estudio**

MICRO RED NUEVO MILENIO  
CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO  
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"



Puerto Maldonado, 24 de junio del 2022.

**Señor:**

**DECANO (A) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS.**

**Asunto:** Autorización para Aplicación de Instrumentos de Investigación.

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de comunicar que, visto documento presentado por Srta. Inga Calcina Paola Brighite y Teves Aracatta Melissa Angette, alumnas egresadas de la UNAMAD, para la aplicación de instrumento de investigación se emite el **PROVEIDO de aceptación**, para dar inicio a los solicitado en el Centro de Salud Nuevo Milenio.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
CLAS MADRE DE DIOS  
.....  
*Med. Salvador Quispe Flores*  
GERENTE  
C.M.P. 13475

**ANEXO 07: Consentimiento Informado****UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS****FACULTAD DE EDUCACIÓN****CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Señor usuario de los consultorios externos del Centro de Salud Nuevo Milenio.

Por intermedio del presente documento le pongo en conocimiento que vengo realizando el estudio de investigación denominado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO, PUERTO MALDONADO 2021", para lo cual requerimos el llenado de un instrumento de recojo de información, el mismo que es completamente anónimo, garantizando su confidencialidad. Por lo que solicito su colaboración con el llenado de los cuestionarios.

La firma en este documento certifica que está Usted aceptando participar en el trabajo de investigación, habiendo sido informado(a) de sus objetivos.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabry', written over a horizontal dashed line.

Firma