

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**TÍTULO**

Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro  
de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023

TESIS Para optar el título profesional de licenciada en Enfermería

**AUTOR:**

Esther Milagritos Mena Fernández

**ASESOR:**

Mg. Víctor Guzmán Tripul

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

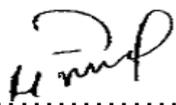
### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro  
de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Mg. Maria Luz Bravo Perez

(Presidente): ..... 

Mg. Leslie Bequed LLoclla Sorroza

(Secretaria): ..... 

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez

(Vocal): ..... 

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

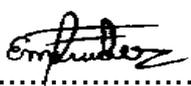
### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



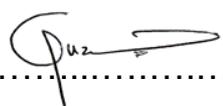
Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:**

Br. Esther Milagritos Mena Fernandez

Autor: ..... 

Mg. Victor Guzman Tripul

Asesor: ..... 

**Tumbes, 2023**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUCD  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Tumbes - Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 09 días del mes agosto del dos mil veintitrés, siendo las 11 horas, en las instalaciones de la Ciudad Universitaria en las aulas de medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0392- 2022/ UNTUMBES – FCS, Mg. María Luz Bravo Pérez (presidente), Mg. Leslie Bequed Lloclla Somoza (secretaría), Mg. José Miguel Silva Rodríguez (vocal) reconociendo en la misma resolución, además, al Mg. Víctor Santos Guzmán Trípul como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada. "SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASISTENTE A LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JACINTO, TUMBES, 2023". para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la

:

**Br: Mena Fernández, Esther Mliagrítos.**

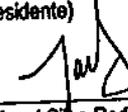
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Br: Mena Fernández, Esther Mliagrítos, aprobado, con calificativo BUENO.

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

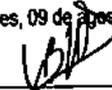
En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

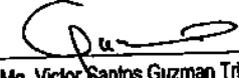
Siendo las 12 horas 05 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

  
Mg. María Luz Bravo Pérez.  
DNI N° 16464695  
ORCID N° 0000-0001-8446-4272  
(Presidente)

  
Mg. José Miguel Silva Rodríguez.  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-8441-6198  
(Vocal)

Tumbes, 09 de agosto del 2023.

  
Mg. Leslie Bequed Lloclla Somoza.  
DNI N° 42170065  
ORCID N° 0000-0002-0288-5047  
(Secretaría)

  
Mg. Víctor Santos Guzmán Trípul.  
DNI N° 18090530  
ORCID N° 0000-0002-5304-0407  
(Asesor)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

## TURNITIN

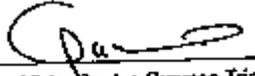
Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>5%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>www.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unan.edu.ni</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.unach.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>pt.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upecen.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	

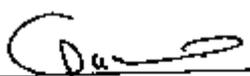
  
Mg. Victor Santos Guzman Tripul.  
DNI N° 18090530  
ORCID N° 0000-0002-5304-0407  
(Asesor)

		1 %
10	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://fr.slideshare.net">fr.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://bvs.minsa.gob.pe">bvs.minsa.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repository.udca.edu.co">repository.udca.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://revistas.uss.edu.pe">revistas.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %

21	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe">revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.lachsr.org">www.lachsr.org</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

  
Mg. Victor Santos Guzman Tripul.  
DNI N° 18090530  
ORCID N° 0000-0002-5304-0407  
(Asesor)

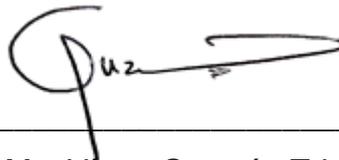
## CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Yo, Mg. Victor Guzman Tripul, docente adjunto a la Facultad de Ciencias de la Salud perteneciente a la Universidad Nacional de Tumbes.

### **CERTIFICO:**

Que, la tesis presentada por Esther Milagritos Mena Fernández, estudiante de la escuela académico profesional de Enfermería, titulado “Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023”, se encuentra bajo mi guía y asesoramiento. Ante dicho motivo, certifico y autorizo la investigación para su presentación ante el jurado evaluador para su revisión y aprobación respectiva.

Tumbes, agosto del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guzmán', written over a horizontal line.

Mg. Víctor Guzmán Tripul.

Asesor

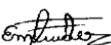
## DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Esther Milagritos Mena Fernández, identificado con DNI N° 76171072, con licenciatura en el amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La tesis titulada “Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023” es de mi autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el informe de tesis no ha sido plagiado.
- 3) La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de la tesis, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, agosto del 2023

  
76171072

---

Esther Milagritos Mena Fernández

## **DEDICATORIA**

A mis padres a quienes les debemos la vida y nos han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, con el único fin de poder continuar nuestra carrera profesional.

A mi hija que es fuente de amor, sacrificio y bondad.

A mis hermanos, abuelos, tíos que de una u otra manera estuvieron a mi lado durante la elaboración de este trabajo.

Autora.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por haberme brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

A mi autor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Por último, agradecer a la Universidad Nacional de Tumbes por su exigencia, pero al mismo tiempo por permitirme una excelente formación académica profesional.

Autora.

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>XII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>II. ESTADO DEL ARTE</b>	<b>18</b>
2.1. Bases teóricas – científicas	18
2.2. Antecedentes	23
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	<b>28</b>
3.1. Tipo de estudio	28
3.2. Diseño de investigación	28
3.3. Identificación de variables	28
3.4. Población, muestra y muestreo	28
3.5. Criterios de selección	29
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>48</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>51</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Satisfacción del usuario	33
<b>Tabla 2:</b> Satisfacción según dimensión fiabilidad	34
<b>Tabla 3:</b> Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta	35
<b>Tabla 4:</b> Satisfacción según dimensión seguridad	36
<b>Tabla 5:</b> Satisfacción según dimensión empatía	37
<b>Tabla 6:</b> Satisfacción según dimensión aspectos tangibles	38

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia	51
<b>Anexo 2.</b> Cuestionario de satisfacción	52
<b>Anexo 3.</b> Registro de atenciones	53
<b>Anexo 4.</b> Validez y confiabilidad según MINSA	54
<b>Anexo 5:</b> Consentimiento informado	58

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023. El estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, prospectivo. La muestra se llevó a cabo por 128 asistentes al Centro de Salud de San Jacinto, bajo criterios de inclusión y exclusión, a quienes se les evaluó con la escala SERVQUAL adaptado a la población peruana por el MINSA. Resultó que, la dimensión fiabilidad presento un 53.90% de satisfacción y 46.10% de insatisfacción en proceso; asimismo, la dimensión capacidad de respuesta mostro solo un 45.31% de satisfacción y 54.69% de insatisfacción en proceso; la dimensión seguridad logro un 64.06% de satisfacción y un 34.94% de insatisfacción aceptable; la dimensión empatía alcanzo un 67.97% de satisfacción y un 32.03% de insatisfacción aceptable; la dimensión aspectos tangibles logro una satisfacción de un 56.25% y una insatisfacción en proceso en un 43.75%. Concluyendo que el 57% de evaluados mostro satisfacción en el servicio recibido y el 42.19% evidencio insatisfacción en proceso.

**Palabras clave:** Satisfacción, insatisfacción, en proceso, aceptable.

## **ABSTRACT**

The present investigation was developed with the objective of determining the satisfaction of the user attending the different services of the San Jacinto Health Center, Tumbes, 2023. The study was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, prospective design. The sample was carried out by 128 attendees at the San Jacinto Health Center, under inclusion and exclusion criteria, who were evaluated with the SERVQUAL scale adapted to the Peruvian population by MINSA. It turned out that the reliability dimension presented 53.90% satisfaction and 46.10% dissatisfaction in the process; Likewise, the response capacity dimension showed only 45.31% satisfaction and 54.69% dissatisfaction in the process; the security dimension achieved 64.06% satisfaction and 34.94% acceptable dissatisfaction; the empathy dimension reached 67.97% satisfaction and 32.03% acceptable dissatisfaction; the tangible aspects dimension achieved a satisfaction of 56.25% and a dissatisfaction in process by 43.75%. Concluding that 57% of those evaluated showed satisfaction in the service received and 42.19% showed dissatisfaction in the process.

**Keywords:** Satisfaction, dissatisfaction, in process, acceptable.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se conoce que la Atención Primaria en la salud representa aquel primer contacto de la atención médica a la población permitiendo que se facilite y coordine el flujo de pacientes dentro del sistema, asegurando una adecuada derivación y diagnóstico inverso priorizando la continuidad y verticalidad de la atención. La inquietud de la satisfacción del usuario surge en Babilonia, por el año 2000 a.c con el código de Huammurabi que pretendía mejorar equilibrar la atención medica e implementar sanciones en los momentos que se veían necesarios. Con ello se determina que desde tiempos remotos se vienen desarrollando códigos y bases éticas que presiden las acciones del personal de salud tal como la implementación de cualquier estándar de procedimientos en salud con mejores resultados y mayor calidad, los cuales determinan las conductas de los miembros de un establecimiento y generan ciertas perspectivas de satisfacción entre los usuarios<sup>1</sup>.

La Organización mundial de la salud (OMS)<sup>2</sup> indicó en el año 2018 que alrededor de 1000 millones de personas que acceden a la atención primaria presentan una insatisfacción considerable por parte del usuario frente a la atención sanitaria y que las estrategias planteadas por las distintas naciones no estaban logrando una mejoría y mucho menos una apropiada cobertura sanitaria universal. Asimismo, la OMS establece que los servicios de salud deben presentar características como: la facilidad de acceso, atención eficiente, gestión adecuada y tiene que satisfacer las necesidades de los asistentes debido a que el trabajo que realizan se enfoca en personas que tienen derecho a recibir un trato con dignidad y respeto.

En el mismo año, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) presentó mediante un análisis de los sistemas de servicios de salud de América latina, donde el estado de los programas de aseguramiento de la calidad y satisfacción de los usuarios del primer nivel de atención en América Latina y el Caribe no demostraban un estado alentador, dado que un tercio de estos complementos no puede diseñar reformas sectoriales basadas en los principios de equidad, eficacia y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social<sup>3</sup>.

Por su parte, el Ministerio de Protección Social Colombiano<sup>4</sup> indicó en un estudio realizado en la ciudad de Barranquilla con 150 usuarios en el año 2013, la gran parte de los evaluados prefirieron los centros privados de salud por ser de mejor trato al formar parte del negocio en salud, pues consideraban cierta insatisfacción en los servicios de salud del estado debido al servicio brindado por farmacia, actitudes inadecuadas del personal de salud y los horarios de atención.

En el Perú, la ley general de salud en el artículo 38 indica que los establecimientos de salud están sometidos a una evaluación periódica y auditoria que sitúa la autoridad de salud a nivel nacional; no obstante, esto no ha sido puesto en práctica al no realizar ninguna evaluación o control, observándose innumerables deficiencias que deben corregirse<sup>5</sup>. Para ello, el Ministerio de Salud<sup>6</sup> creó una “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” que desde hace muchos años viene siendo la base para determinar la satisfacción que perciben los usuarios asistentes a los diversos establecimientos de salud del país.

Con base al contexto anterior, se indica que para el año 2018 el presupuesto que se brindó al sector salud fue bajo en comparación de otros países latinoamericanos al ser destinado un 2.14% del Producto Bruto Interno (PBI), mismo que usualmente es brindado a hospitales de segundo y tercer nivel de atención, dejando casualmente de lado el primer nivel de atención en salud<sup>7</sup>. Sin embargo, las supervisiones realizadas por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), demuestra que existen muchos hospitales y centros de salud que no cuentan con la cantidad adecuada de medicamentos, tomando en cuenta que son innumerables los problemas que los usuarios enfrentan diariamente en los distintos niveles de atención en el Perú por el personal, que muchas veces no se encuentra capacitado para realizar una adecuada labor asistencial considerando muchas veces que está realizando un favor a la población al realizar su ejercicio laboral, generando largas colas desde las primeras horas del día para alcanzar una cita médica e interrupciones para conllevar un adecuado seguimiento de distintos trámites<sup>8</sup>.

Para ello, el MINSA<sup>6</sup> realiza eventualmente estudios de satisfacción del usuario externo a nivel nacional pudiéndose evidenciar que la población evaluada presentó niveles altos de insatisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal de

salud resalando además una gran falta de personal que informe u oriente a los usuarios en el proceso de la atención. La última Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud se realizó en 2014-2015, donde el 8.3% indicó no sentirse satisfecho respecto a la atención recibida, el 21.5% manifiesta no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 70.1% se encuentra satisfecho.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática<sup>9</sup>, identificó que, a nivel nacional, los usuarios han presenciado cierta insatisfacción de consultas externas ya que esperan aproximadamente 81 min. desde su llegada al centro de salud para recibir una atención conllevando a limitar su asistencia nuevamente a una consulta o examen médico próximo, siendo una situación sumamente preocupante para la población peruana, pues se demuestra que para asistir con regularidad a un centro de asistencia médica se debe de ocupar un día de labores u ocupaciones del hogar, mismo que prefieren evitar porque podrían tener disminución salarial, pérdida de confianza en el centro de trabajo, descuido de niños menores en el hogar o preocupación por no realizar las comidas básicas del día para los escolares.

No obstante, se ha intuye que en el departamento de Tumbes muchas veces dicha evaluación no es considerada para cumplir los estándares de cada establecimiento de salud, debiendo ser factor importante para el logro de las misiones u objetivos ya que al existir cierta satisfacción en un cliente o paciente respecto a la atención recibida, las probabilidades se ven incrementadas para que dicha persona regrese a recibir mayor atención o para recomendar el servicio en dicho establecimiento; además, la opinión de las personas sobre el cumplimiento de las perspectivas desarrolladas al asistir al establecimiento se convierten en parte fundamental para evaluar las mejoras del organismo en bien de sus metas anuales.

La tesis estableció conocer el nivel de satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto dado que, la población denotaría su relevancia e importancia con el centro de salud al llevar a cabo un estudio donde su opinión y perspectiva se vea considerada, pues de sumarse la insatisfacción que podrían presentar a los factores como el tiempo, actividades del hogar, trabajo, movilización y difícil acceso, se entendería que la salud de la

población estaría en riesgo ya que se verían totalmente limitados a asistir al establecimiento a cuidar de su salud.

Además, al ser parte de una población lejana y rural muchas veces no se llevan a cabo evaluaciones continuas respecto a la satisfacción al usuario y no se permite con ello mejorar los aspectos relevantes y necesarios de intervención para una mejora de calidad, incluyendo actividades que motiven e impulsen una adecuada atención por cada personal que cumple alguna labor o asistencia sanitaria, mismo que podría ser foco de intervención para el crecimiento de las estrategias y actividades delegadas al centro.

De acuerdo a las condiciones que anteceden, se planteó en el presente estudio la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023?

Consiguiendo con la investigación se justificó teóricamente porque a través del presente estudio se obtendrán diversas aportaciones que correspondan a los niveles de satisfacción del usuario, permitiendo tener una visión más amplia respecto la importancia de estudios con variables iguales o similares.

Desde el punto de vista práctico, es de relevancia porque al ser una evaluación que permitirá tener el conocimiento sobre el nivel de satisfacción, se podrían plantear estrategias de mejora o de intervención en los miembros del establecimiento a fin de otorgar una mejor atención de salud; inclusive, podría impulsar a que el personal de enfermería establezca como parte de sus objetivos mensuales la evaluación de satisfacción en los usuarios asistentes a su establecimiento de salud, permitiendo crear ambientes adecuados para una atención de calidad.

Desde el punto de vista metodológico, permitió demostrar la viabilidad, confiabilidad y validez del método de investigación establecido por el Ministerio de Salud en su “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”; realzando así la importancia de estudios futuros con dicho instrumento o población.

Desde el punto de vista social, el presente estudio permite intervenir en la solución de una problemática que podría estar afectando tanto a la población del distrito

como al Centro de Salud de San Jacinto, ya que los usuarios al no sentirse satisfechos con la atención percibida se podrían ver limitados a continuar con su cuidado de salud y por ende verse afectados con el desarrollo o complicaciones de enfermedades diversas.

En ese sentido, la tesis estableció como objetivo general: determinar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023. Como objetivos específicos se planteó: identificar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto en la dimensión fiabilidad; identificar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto en la capacidad de respuesta; identificar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto en la dimensión seguridad; identificar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto en la dimensión empatía; identificar la satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto en la dimensión aspectos tangibles.

## **2. ESTADO DEL ARTE**

### **2.1. Bases Teórico-científicas**

La satisfacción se entiende como la complacencia de un deseo, por lo que la obtención de la satisfacción se entiende como el acto de cumplir una necesidad o deseo de una persona o un grupo de personas, el significado de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios a través de la medición estadística o matemática, tal es así que los profesionales de la información siempre han estado interesados en medir la satisfacción de los usuarios, no solo a nivel individual, sino también a nivel de colegios profesionales<sup>10</sup>.

Por su parte, Delgado, Vásquez & Morales<sup>11</sup> indica que la satisfacción se centra en juicios subjetivos y personales, y se considera efectiva solo cuando es percibida por el sujeto, siendo importante evaluar la satisfacción con regularidad para conocer la respuesta emocional de los usuarios a la atención médica, indicando que la satisfacción es un indicador confiable de calidad; en el mismo sentido, se entiende que el usuario es una persona que usa un determinado lugar para una función específica y el usuario debe asegurarse de que lo que está haciendo tenga un propósito lógico y conciso, ya que si lo está buscando es porque lo necesita. En salud el usuario es el sujeto que recibe los servicios de los profesionales de la salud a través de un tratamiento o de una intervención<sup>14</sup>.

Redhead<sup>12</sup> establece que la satisfacción del usuario se considera relevante porque nos permite comparar un plan de salud con otro y evaluar su calidad, permitiendo determinar los elementos o áreas de servicio que se deben modificar para complacer a los beneficiarios considerando que la satisfacción como indicador de la calidad de la atención médica es que los usuarios evalúen la atención que brindan en función de los componentes de la atención que reciben y las mejoras que desean en materia de salud.

Por otra parte, es indiscutible que las necesidades de cada usuario varían de persona a persona despertando un gran interés por parte del personal de atención sanitaria y de todo el personal implicado en los usuarios de enfermería, pues el grado de atención, credibilidad y aceptabilidad de los servicios de salud dependerá de la satisfacción del cuidado que se les brinde<sup>13</sup>.

En el mismo sentido, Izaguerri, Reategui y Mori establecen que la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados mediante los precios, proveedores, combinaciones promocionales, personal, evidencia física o del entorno y proceso de prestación de servicios, tal es así que el nivel de satisfacción del paciente cambia con el tiempo debido a las influencias ambientales para lograr niveles cada vez más altos de satisfacción, requiriendo que los gerentes de las instituciones médicas comprendan cuáles son el nivel de precisión de la calidad de la experiencia brindada<sup>14</sup>.

En referencia a las consideraciones anteriores, evaluar la satisfacción del usuario viene siendo una acción acogida por distintas instituciones públicas y privadas en salud como una estrategia que permite alcanzar un conjunto de opiniones que se relacionan con la calidad de atención recibida adquiriendo información que beneficie a la institución en el desarrollo de sus servicios. Uno de los problemas iniciales para poder medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción del usuario reside en el concepto del establecimiento, el cual tiene una procedencia subjetiva y contextual; en ese sentido, un número considerable de investigadores coincide en que la satisfacción es un fenómeno establecido por hábitos culturales de los distintos entornos sociales y, por ende, existen diferentes perspectivas<sup>13</sup>.

Por su parte, Carr-Hill indicó que la satisfacción con la atención en salud es influenciada por la correspondencia de las acciones del personal de salud sobre las expectativas de los pacientes. De igual manera, la calidad de atención sanitaria es una noción que dependerá de la característica del usuario tales como la edad, el sexo, el nivel de educación, el estado socioeconómico y los distintos

estados de salud, considerando además que la percepción varía cuando la situación del paciente agrava o está recuperándose<sup>15</sup>.

Briones o. afirma que:

Actualmente, se plantean dos criterios en lo que se relaciona el nivel de satisfacción del usuario asistente a un servicio de salud pudiendo ser de forma cualitativa y cuantitativa. En esta línea el primero nos va a permitir un sistema preciso para la evaluación de la satisfacción del paciente con cuestionarios generales que son auto informados y dirigidos por las personas encargadas de encuestar al momento de realizar la investigación de satisfacción al paciente. Por otro lado, el segundo criterio es establecido por la aplicación de cuestionarios con validez y confiabilidad que permiten su uso en distintos establecimientos, aunque presenta inconveniente debido a que sus preguntas son de alcance limitado debido al diseño de las preguntas.

De esta manera, se indica que existe un mecanismo que fue desarrollado de manera interna entre distintas entidades de salud y para su diseño se tomaron preguntas de otras herramientas que se encontraron de manera estándar, siendo el caso del modelo SERVQUAL (services quality) publicado en el año 1988 por primera vez, y a partir de la fecha, viene siendo modificado y adaptado a las distintas necesidades que tenían los investigadores según el entorno de aplicación, esta técnica ayuda a conocer la calidad del servicio mediante el estudio de la satisfacción de los pacientes<sup>16</sup>.

Asimismo, otro instrumento de evaluación de la satisfacción del usuario es el SERVPERF establecido por Cronin y Taylor en el año 1992 en el cual se evalúa exclusivamente las percepciones de los usuarios a diferencia de la SERVQUAL que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones<sup>17</sup>.

En el mismo contexto, se establece que el Servqual establece la calidad del servicio mediante el estudio de la satisfacción del usuario en referencia a las percepciones y expectativas de los evaluados. Esta herramienta presenta las siguientes dimensiones<sup>16</sup>:

La fiabilidad, en los campos de la psicología, la educación y la investigación social, la confiabilidad (también llamada confiabilidad en la tecnología) es una característica psicométrica, que se refiere a la consistencia y estabilidad de los puntajes obtenidos en un proceso continuo. Sin embargo, en el estudio de la satisfacción del usuario, la fiabilidad se establece como una equivalencia hacia el desempeño del personal para que sea confiable y preciso, demostrando comprensión hacia el problema de salud que presenta el paciente, permitiéndole al usuario divisar la capacidad y conocimientos profesionales del centro de atención.

En su sentido más amplio, la fiabilidad significa el acatamiento por parte del servicio de sus promesas, así como lo acordado acerca de la entrega, lo impuesto del servicio, el medio de problemas y los precios<sup>17</sup>.

La capacidad de respuesta, se entiende como la capacidad de responder al entorno está relacionada con las acciones tomadas en base a los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas que permiten a la organización comprender y tomar acciones de manera efectiva, relacionándose con el desempeño, la velocidad y la coordinación de la realización y revisión periódica de las acciones.

En referencia a la medición de la satisfacción del usuario en salud, tiene relación con el número de pacientes que se atienden y con los tiempos que estos esperan para ser atendidos, el nivel de interés en la atención y la muestra de entusiasmo con el fin de ayudar al usuario<sup>16</sup>.

La seguridad, en salud se define como la disciplina que se ocupa de la prevención de lesiones y enfermedades producidas por los contextos de trabajo y el amparo y desarrollo de la salud de los trabajadores. Así, el estudio de la satisfacción está vinculado con las capacidades que se desarrollan por el personal y que se reflejan en la familiaridad que muestra el personal médico a los usuarios. El usuario coloca en manos de la organización sus dificultades y siente la convicción de que serán resueltos de la mejor forma posible, implicando credibilidad, integridad y honestidad<sup>18</sup>.

Empatía, se define como el cuidado escrupuloso y específico donde la organización le ofrece y brinda a sus clientes una prestación personalizada, pretendiendo sentirse sustanciales comprendidos para las empresas acreedoras del servicio. La

organización cuando se acarrea bajo esta dimensión requiere desarrollar una fuerte responsabilidad con el cliente conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos; por lo que, en el sector salud se establece como aquella capacidad de poder entender tanto las emociones de los pacientes como sus perspectivas, relacionándose con la capacidad y la voluntad de pensar, además de comprender su situación desde la perspectiva de los demás y exigir brindar atención y comunicación personalizada adecuada<sup>19</sup>.

Los aspectos tangibles son la parte perceptible de la oferta del servicio, definiéndose como tangible al aspecto de las subestructuras físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, representándose de forma físicas o en imágenes del servicio que los usuarios utilizarán para evaluar la calidad.

Es habitual en las empresas de servicios utilizar los tangibles con el fin de enaltecer su imagen, servir continuidad e indicar la calidad a los clientes, la mayoría de las empresas acuerdan los tangibles con otras dimensiones para instituir una estrategia de calidad. Las organizaciones que no les dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podría menoscabar e incluso destruir las otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio<sup>20</sup>.

Briones O, establece que:

En el Ecuador se cuenta con un marco legal que se encarga de normas que permiten garantizar el derecho a la salud, por ello existe la estructuración del sistema nacional de salud y la protección de grupos poblacionales. Asimismo, en cuanto al Plan Nacional de Desarrollo del año 2017-2021, se identificó que se resalta a uno de los ejes como el derecho para todos durante toda la vida, cuyo objetivo es garantizar una vida digna con similares oportunidades para todas las personas, mediante el cual se lleva a cabo la profundización de las políticas de prevención y los esfuerzos para crear un medio ambiente saludable, viendo a la salud como un medio para lograr una vida mejor y mejorar la calidad de vida de las personas requiere garantizar servicios de calidad para lograr la universalización de los derechos<sup>16</sup>.

## 2.2. Antecedentes

En el ámbito internacional:

Aragadvay, S. en el año 2017 realizó un estudio titulado “Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Ecuador”. La investigación presento un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Se trabajó con una muestra de 123 usuarios externos, a los que se les aplico un cuestionario propuesto y validado por Cabello y Chirinos de encuestas SERVQUAL. Los resultados alcanzados fueron los siguientes: la dimensión Fiabilidad alcanzó una prevalencia elevada de insatisfacción baja en un 40%; la dimensión capacidad de respuesta logró una prevalencia elevada de satisfacción normal en un 36,4%; la dimensión empatía alcanzó un porcentaje elevado de insatisfacción baja en un 35,1%; y los elementos tangibles lograron un porcentaje elevado de insatisfacción baja en un 34,3%.

Concluyendo: El resultado de medir el nivel de satisfacción fue en promedio 11.0% satisfacción amplia demostrando que la expectativa ha sido superada, 30.5% satisfacción las expectativas han sido cumplidas, el usuario recibió lo que esperaba, 34,7% insatisfacción baja y 20,1% insatisfacción media, el usuario no cubrió sus expectativas, por tanto, está insatisfecho, finalmente el 3,7% insatisfacción alta, demostró que las expectativas del usuario no fueron cubiertas, no fue lo esperado<sup>20</sup>.

Jaya, E. hizo su estudio de postgrado con el objetivo “evaluar la eficacia de atención y satisfacción del consumidor de los centros de salud tipo C en la zona 3 de Ecuador”, fue una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo; de diseño descriptiva, analítica, siendo su población de estudio 28,072 personas y su muestra calculada de 379; para recabar información se utilizó la encuesta y cuestionarios con materias de preguntas relacionadas a las dimensiones.

La investigación tuvo como resultado que, en un 56% la población está de acuerdo respecto a las instalaciones que forma parte del centro de salud y sus demás áreas; el 42% de usuarios no está de acuerdo con el desempeño del profesional de la salud que labora en la entidad; el 32% no da por aceptada la eficiencia en la capacidad de respuesta del profesional sanitario; el 35% se encuentra conforme por la comunicación y empatía que dejan sentir el profesional que ejerce cargo en el centro de salud<sup>21</sup>.

García, M. en el año 2018, realizaron un estudio titulado “Identificar la atención en servicios de emergencias y urgencias médicas de establecimientos de primer y segundo nivel del Ministerio de Salud Pública”, pertenecientes a la Red pública de salud en la provincia del Azuay, y plantear un cambio; fue un estudio exploratorio con enfoque cualitativo, de metodología investigación-acción; logrando recabar información a base la revisión documental, apoyada de una matriz con datos de fuentes primaria como son: informes, listados, Kardex y otros; su población fue de 532 y su muestra de 120 usuarios.

El resultado le permitió al autor determinar que, los usuarios esperan de 10 a 15 minutos para recibir atención requerida y un alto porcentaje esperaron más de una hora, ocasionando incomodidades; el centro de salud cuenta con señalizaciones y organización de ambientes adecuados con bienes tangibles adaptados a las necesidades del paciente; por tanto, se evidenció muy alta satisfacción. El profesional sanitario brinda muy pocos datos al paciente respecto a su estado de salud, incidiendo en una insatisfacción acentuada<sup>22</sup>.

Pedraza et al. en su estudio denominado “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC”, con el objetivo de analizar e identificar los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud desde la percepción del usuario, en un hospital de tercer nivel de atención localizado en el estado de Tamaulipas, México. Se llevó a cabo mediante la estrategia de estudio de caso, se aplicaron cuestionarios utilizando la escala SERVQUAL con ciertas adaptaciones.

Sus resultados señalan que la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Concluyó que el factor de capacidad de respuesta fue la dimensión con la más baja valoración por parte de los usuarios<sup>23</sup>.

En el ámbito nacional, Sales, J. En el año 2020, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria, Sector II, Chiclayo”. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Se trabajó con una muestra

de 94 usuarios externos y se utilizó como instrumento una encuesta SERVQUAL MODIFICADO.

Los resultados fueron los siguientes: según la dimensión fiabilidad alcanzó un 46,8% de satisfacción y un 53,2% de insatisfacción; la capacidad de respuesta alcanzó un 39,45% de satisfacción y un 60,6% de insatisfacción; la seguridad alcanzó una satisfacción de 42,3% y 57,7% de insatisfacción; la empatía logró un 37,9% de satisfacción y el 62,1% insatisfacción; finalmente, los aspectos tangibles lograron un 42% de satisfacción y un 58% de insatisfacción. Los autores concluyeron: el nivel global de satisfacción de los usuarios externos fue del 41,7% y de insatisfacción un 58,3%<sup>24</sup>.

Sosa, C & Sosa, J. En el año 2018, realizaron un estudio titulado “Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú”. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Se trabajó con usuarios atendidos en consultorios de medicina general, enfermería, obstetricia, psicología y odontología, de los establecimientos de salud I-3 San Martín y del establecimiento I-4 Toribio Castro Chirinos de la Microred de Lambayeque. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado, validado por el Ministerio de Salud.

Los resultados fueron: del total de evaluados el 63.3% y el 71.1% en los establecimientos de San Martín y Toribio de Castro evidenciaron insatisfacción de la calidad del servicio. Llegando a la conclusión: la diferencia entre las perspectivas y las expectativas de los participantes para ambos establecimientos fue negativa, con una calidad SERVQUAL de insatisfacción. Asimismo, el porcentaje de mayor insatisfacción fue en el establecimiento de San Martín<sup>25</sup>.

Gálvez, R & García, N. En el año 2016 en su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú”. El objetivo fue comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida a los pacientes en los centros asistenciales de salud. Siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas incluyendo usuarios externos y acompañantes,

en total 228; se utilizó la encuesta SERVQUAL. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo.

Los resultados fueron: ESSALUD tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% lo que indica que más del 50% de los atendidos en MINSA se encuentran insatisfechos<sup>26</sup>.

González, L. En el año 2016 en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid – 2016”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad del servicio, tuvo una muestra de 130 usuarios definidos como clientes externos, se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, siendo una investigación no experimental, diseño descriptivo simple transversal.

Como resultados se obtuvieron los siguientes porcentajes: los cuales muestran que un 43.85%, manifiestan estar insatisfechos, 23.08% medianamente insatisfechos, 22.31% satisfechos y el 10.77% muy satisfechos, en la calidad el servicio<sup>27</sup>.

Huerta, E. En el año 2015, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Aarzubispo Loayza”, determinó la satisfacción del usuario externo. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal; aplicándose para ello una encuesta SERVERF adaptada, que mide la satisfacción de los pacientes según sus percepciones. Para este estudio se requirió de 77 participantes.

Sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención. Las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%). El estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %) <sup>28</sup>.

A nivel local

Peña, B. En el año 2020 realizó un estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO 2-II y Hospital ESSALUD en tiempos de covid-19-Tumbes-2020”. Se determinó como objetivo comparar la satisfacción del usuario externo en ambas instituciones. Fue un estudio descriptivo, comparativo, no experimental. Se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL establecido por el MINSA y se trabajó con 100 participantes. Los resultados alcanzados fueron: el Hospital Regional alcanzó un 19.5% de baja satisfacción en sus usuarios mientras el Hospital ESSALUD alcanzó un 17% de baja satisfacción. Ambas instituciones alcanzaron un global de satisfacción de un 40.5%. indicando finalmente, que no existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo en ambas instituciones de salud<sup>29</sup>.

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio trabajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo. La investigación es de diseño no experimental, transversal, prospectivo y microsociológico (21).

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

#### 3.2 Variable

**Variable:** Satisfacción del usuario, es una variable que determina el agrado del usuario sobre el servicio que ha recibido frente a sus expectativas y sus percepciones.

#### 3.3. Población, Muestra y Muestreo de estudio

##### Población

Según el reporte mensual de digitación, en el mes de agosto del 2022 se han registrado en los diferentes servicios de salud y en base a los Formatos únicos de atención – FUA, 972 atenciones externas (anexo 3).

##### Muestra

Se fue establecida mediante el siguiente procedimiento:

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

Entonces:

$Z_{\alpha}^2$ : Nivel de confianza

N: Total de la población

d: Precisión

q: Probabilidad de fracaso

p: Proporción esperada

Entonces:

$$n = \frac{972 * (1.96)^2 * 0.4 * 0.96}{(0.1)^2 * (972 - 1) + (1.96)^2 * 0.4 * 0.96}$$

$$n = \frac{1433.86952}{9.71 + 1.4751744}$$

$$n = \frac{1433.86952}{11.1851744}$$

$$n = 128.193756$$

$$n = 128$$

De esta manera, la muestra se conformó por 128 personas que asistan al Centro de Salud San Jacinto, mismos que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión.

### **Muestreo**

La muestra se constituyó según un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando la población muestral total.

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que tenga una ficha familiar con un tiempo de 6 meses de antigüedad.
- Usuario que acepte participar del estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que sean menores de edad.
- Usuarios con atenciones ambulatorias.
- Usuarios con atenciones extramurales.
- Usuarios sin ficha familiar.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Entrevista.

**Instrumento:** Cuestionario.

El instrumento utilizado para medir la satisfacción del usuario se dio en base a la escala SERVQUAL, un instrumento propuesto por Parasuraman A. y colaboradores, el cual fue modificado por el Ministerio de Salud para la población peruana, aprobándose en la Resolución Ministerial N° 527 – 2011 (anexo 2).

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

Calificación establecida para la insatisfacción identificada:

> 60 %	Por mejorar
40 – 60 %	En proceso
< 40 %	Aceptable

### **Validez y confiabilidad**

El instrumento cuenta con una validez y confiabilidad para ser aplicado en la población peruana por el ministerio de Salud, según la Resolución Ministerial N° 527-2011(Anexo 4).

## **Plan de procesamiento y análisis de datos**

Inicialmente, se realizó la documentación requerida al director del establecimiento de salud a fin de tener acceso al centro y poder llevar a cabo el estudio correspondiente.

Luego de tener la respuesta de aprobación y con la medida de seguridad requerida para evitar el contagio por Covid19, se prosiguió a evaluar con el instrumento de Expectativas y Percepción, respetando los ítems de aplicación establecidos en la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527 – 2011/MINSA<sup>29</sup> a la población asistente al centro de Salud que previamente han decidido participar voluntariamente en el estudio a través del consentimiento informado. Culminada la obtención total de información requerida como cantidad muestral estipulada, se prosigue a introducir los datos a una base de datos con el procesador estadístico Microsoft Excel 2020, con el objetivo de obtener los porcentajes de nivel de satisfacción del estudio. Así mismo, se utilizó el procesador SPSS V.23 para poder verificar la validez de los datos obtenidos y la confiabilidad del proceso de análisis de datos.

Posterior a ello, se procedió a establecer todos los resultados obtenidos en ambos procesadores con el fin de analizarlos y representarlos gráficamente según corresponda.

### **Criterios éticos**

En el desarrollo de la investigación científica se tuvo en cuenta los principios éticos según el diario El Peruano para las carreras profesionales de salud:

Principio de beneficencia: este estudio recopila información solo a través de entrevistas, por lo que existe especial consideración al formular las preguntas para asegurarles a los usuarios que la información que proporcionen no se usará en su contra.

Principios de respeto a la dignidad humana, tales como:

Autodeterminación: el usuario externo se encuentra dispuesto a participar en el estudio de manera voluntaria.

Conocimiento irrestricto a la información: La naturaleza, objetivos y procedimientos de la investigación les serán aplicados de manera sencilla, clara y detallada para obtener información y sus derechos. Asimismo, se brindará siempre un trato amable y respetuoso, aclarando las dudas que puedan surgir durante la interacción.

El principio de justicia considerado es:

Privacidad: La información se mantendrá estrictamente confidencial, realizándose a través del anonimato; es decir, la información se otorgará y mantendrá brindando protección a los usuarios que participen del estudio para que terceras personas no intervengan en la información brindada.

#### 4. RESULTADOS

**Tabla 1.** Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes -2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	74	57.81%
Insatisfacción aceptable	0	0%
Insatisfacción en proceso	54	42.19%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
Total	128	100%

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°1 demuestra el nivel de satisfacción en los usuarios asistentes a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, evidenciándose que el 57.81% de los usuarios se encuentra satisfecho del servicio de salud brindado y el 42.19% demuestra insatisfacción en proceso.

**Tabla 2.** Identificar la satisfacción según dimensión: Fiabilidad del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes-2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	69	53.90%
Insatisfacción aceptable	0	0%
Insatisfacción en proceso	59	46.10%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción Del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°2 muestra la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, según la dimensión fiabilidad, en donde se logró identificar que el 53.90% de los asistentes se encontró satisfecho con el servicio de salud recibido y el 46.10% mostró una insatisfacción en proceso.

**Tabla 3.** Identificar la satisfacción según la dimensión: Capacidad de respuesta del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes 2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	58	45.31%
Insatisfacción aceptable	0	0%
Insatisfacción en proceso	70	54.69%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°3 muestra los resultados obtenidos sobre la satisfacción del usuario asistente a los servicios del Centro de Salud de San Jacinto, según la dimensión capacidad de respuesta, donde se pudo identificar que el 45.31% de evaluados manifestó satisfacción del servicio recibido y el 54.69% presentó un nivel de insatisfacción en proceso.

**Tabla 4.** Identificar la satisfacción según la dimensión: Seguridad del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes 2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	82	64.06%
Insatisfacción aceptable	46	34.94%
Insatisfacción en proceso	0	0%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°4 presenta la satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud de San Jacinto, según la dimensión seguridad, tal es así que, el 64.06% de participantes evidenciaron satisfacción en el servicio que recibieron y un 34.94% de evaluados presento una insatisfacción aceptable.

**Tabla 5.** Identificar la satisfacción según la dimensión: Empatía del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes 2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	87	67.97%
Insatisfacción aceptable	41	32.03%
Insatisfacción en proceso	0	0%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°5 se observa la satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud de San Jacinto, según la dimensión empatía; así, el 67.97% de participantes evidenciaron satisfacción en el servicio que recibieron y un 32.03% de evaluados presentó una insatisfacción aceptable.

**Tabla 6.** Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión: Aspectos tangibles del usuario externo sobre la atención en el Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes 2023.

Calificación	f(x)	%
Satisfacción	72	56.25%
Insatisfacción aceptable	0	0%
Insatisfacción en proceso	56	43.75%
Insatisfacción por mejorar	0	0%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala SERQUAL. Modificada por MINSA-2011. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Interpretación: La tabla N°6 muestra los resultados obtenidos sobre la satisfacción del usuario asistente a los servicios del Centro de Salud de San Jacinto, según la dimensión aspectos tangibles, donde se pudo identificar que el 56.25% de evaluados manifestó satisfacción del servicio recibido y el 43.75% presentó un nivel de insatisfacción en proceso.

## 5. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad conocer la satisfacción de los usuarios que asisten a los diversos servicios brindados por el Centro de salud de San Jacinto, por lo que a través de los diversos estudios que anteceden el presente se logran explicar los resultados obtenidos:

La tabla 1 logró evidenciar el nivel de satisfacción del usuario en los diferentes servicios brindados por el establecimiento de salud desde un contexto general, tal es así que el 57.81% del total de las personas evaluadas se encuentran satisfechos del servicio de salud dado.

Dicho resultado permite entrever que el establecimientos de salud podría mantener cierto interés en coberturar las expectativas que mantienen los usuarios frente a una atención de calidad mediante un trato amable por parte de los profesionales, una adecuada información, agilidad en la documentación, emisión del total de medicamentos a tiempo, comunicación asertiva, entre otros; generando con ello la satisfacción necesaria para que los usuarios que asisten a dicho establecimiento recurran ante algún malestar o de forma preventiva, dando seguridad y confianza para que la población mantenga cierta importancia en el cuidado de su salud y la de sus familiares.

Sin embargo, el 42.19% de los evaluados manifiesta cierta insatisfacción frente a la atención recibida en los diversos servicios que ofrece el C.S. debiéndose posiblemente a que no recibieron un trato con igualdad, no les brindaron atención en base a confianza, no recibieron atención clara, el tiempo de espera fue muy prolongado o porque no se atendió la consulta a la hora determinada, ocasionando malestares en el usuario que influirían negativamente en sus próximas visitas al establecimiento.

Además, muchas veces las personas mantienen expectativas y percepciones tan altas que son difíciles de cumplir, no porque existan poco interés o descuido del establecimiento, al contrario, las intenciones pueden ser aún mayores a la de los usuarios pero podría no haber una asignación económica que permita cumplir con las expectativas y genere insatisfacción en el usuario que pretenden, por ejemplo, asistir a un centro de salud con una mejor estructura, ver más recurso humano en atención o contar con mayor insumo o diversidad del mismo. Por lo tanto, al determinarse la insatisfacción como un nivel en proceso o medio, se debe llevar a cabo una intervención oportuna para modificar dicha percepción.

En ese mismo contexto, Aragadvay, S<sup>20</sup> en su estudio de investigación llevado a cabo en Ecuador referente a la satisfacción del usuario externo, logró identificar un mayor nivel de insatisfacción en el nivel medio o en proceso, dado que el establecimiento cuenta varios factores que no cumplen sus expectativas.

Además, Sosa, C y Sosa, J<sup>25</sup> realizaron un estudio en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención en Perú, determinando que en base a la calidad SERVQUAL, existe una proporción significativa de insatisfacción.

En el estudio de Gálvez, R y García, N<sup>26</sup> referente a la Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud MINSA – ESSALUD en Perú, se identificó que en el centro de ESSALUD el nivel de satisfacción es de 71.7%, mientras que, en el establecimiento del MINSA se identificó un nivel de insatisfacción mayor al 50%. De esta manera, se evidencia que, de acuerdo a la expectativa de los usuarios, la calidad de atención se ve determinada por el establecimiento de salud al que acudan, pudiendo ser este regional o privado.

Asimismo, Huerta, E<sup>28</sup> realizó un estudio de satisfacción de los usuarios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, identificando que, la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje de 92.2%. Esto se debe a que, al ser uno de los establecimientos de salud más grande de la capital, de gran capacidad de atención por su estructura y gran asignación económica por parte del estado, posee mayor posibilidad de llevar a cabo una atención más estratificada, con variedad de especialistas, equipos médicos actualizados en tecnología y un amplio número de

recurso humano que permite favorecen la calidad de atención en rapidez y capacidad de respuesta.

En Tumbes, el estudio llevado a cabo por Peña, B<sup>29</sup> sobre la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO 2-II y Hospital ESSALUD, identificó que, ambos establecimientos alcanzaron niveles bajos de satisfacción, llevando el Hospital Regional una ventaja de 2.5%; debiéndose a que el ESSALUD es un establecimiento que cuenta con poco recurso humano para toda la población tumbesina al tener solo 3 sedes en toda la región, por lo que quienes vivan en zonas rurales o lejanas no tendrían un fácil acceso; mientras que el JAMO 2-II centra la atención de diversas especialidades en personas referidas desde los diferentes centros de salud ubicados en todos los distritos de la región de Tumbes.

La tabla N°2 permitió conocer la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios de salud desde la dimensión fiabilidad, conociéndose que el 53.90% del total de evaluados se encontró satisfecho.

Esto resultados se establecen en base a la igualdad de atención recibida, el respeto del orden de llegada para acudir a la consulta, el desarrollo de la consulta según el horario establecido, la resolución de reclamos por parte de la jefatura y la obtención de los medicamentos según indicaciones médicas, demostrando con ello que existe cierta comodidad entre algunos de los asistentes del establecimiento.

Por otro lado, el 46.10% mostró una insatisfacción en proceso del servicio recibido, puesto que algunas personas podrían considerar que en el establecimiento no hay una buena capacidad para cumplir con éxito el servicio ofrecido en las diferentes áreas, generando en ocasiones ciertas incomodidades y limitaciones para acudir gustosamente al centro de salud a seguir un determinado chequeo médico. Ello a su vez tiende a poner en riesgo la salud de las personas, dado que, la persona decide no ir por causa de la perspectiva y desmotivación.

Dichos resultados difieren del estudio llevado a cabo en un Centro Médico de Perú por Sales, J<sup>24</sup> donde la fiabilidad alcanzó un 53.2% de insatisfacción, debiéndose a la baja capacidad de los profesionales y jefatura para atender los reclamos o dudas de las personas, por tener un menor involucramiento con las explicaciones que brinda el personal de salud o por brindar una receta con medicamentos que no se encuentran en farmacia.

La tabla N°3 permitió identificar la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios de salud desde la dimensión capacidad de respuesta, evidenciándose que, del total de evaluados, un 54.69% tuvo insatisfacción en proceso.

Esto se debe a que las personas consideraron que la atención en caja o el módulo de admisión no fue tan adecuada y en el tiempo requerido, la atención en el laboratorio no fue rápida ante la obtención de resultados, la derivación para la realización de exámenes con Rayos X no es rápida o el tiempo que demanda obtener dicha consulta toma un tiempo mayor al esperado, creando así insatisfacción que podría verse mejorado ante determinaciones de la jefatura del establecimiento.

Por otro lado, solo el 45.31% presentó satisfacción del servicio recibido, dado que las personas han obtenido atención oportuna cuando han solicitado alguna atención, pudieron no haber experimentado una toma de Rayos X y un análisis de laboratorio, acuden a otros servicios de atención o lo han realizado de manera particular para evitar demandas de tiempo o retrasos en el tratamiento.

García, M<sup>22</sup> en su estudio llevado a cabo en Ecuador en un establecimiento de primer y segundo nivel corrobora que, el tiempo de espera de los evaluados resultan en su mayoría muy incómodos, dado que generalmente esperan en promedio una hora para recibir algún tipo de atención; además que, en ambos estudios se ha demostrado que la insatisfacción se genera también porque el profesional de salud no otorga mucha información al usuario sobre el estado de salud.

Asimismo, tanto el estudio de Sales, J<sup>24</sup> en Perú como el estudio de Pedraza et al<sup>23</sup> llevado en México, corroboraron que, en base a las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, la dimensión con menor nivel de satisfacción es la capacidad de respuesta, evidenciando una ardua insatisfacción que debería mejorar a nivel mundial para conseguir una adecuada atención de salud.

La tabla N°4 demuestra la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios de salud desde la dimensión seguridad, tal es así que un 64.06% de participantes demostraron tener satisfacción en el servicio, mientras que el 34.94% restante tuvo insatisfacción aceptable.

Ello determinaría que los médicos demuestran cierto interés por resolver el problema en su totalidad por el cual se asistió al establecimiento llevando a cabo la asistencia oportuna o derivación correspondiente a través de una atención rápida, privada y que inspire confianza; así mismo, se debe porque se lleva a cabo una entrega total de los medicamentos indicados por el especialista que brindó la consulta, basándose en disponibilidad y adecuado acceso a los mismos.

Pese a ello, existe una gran proporción de personas que viven en lugares lejanos al establecimiento y que además no cuentan con el medio económico necesario para poder asistir a sus controles, tratamientos o atención ambulatoria, influyendo en el acceso hacia una atención por parte de los profesionales; razón por la que estarían muy al pendiente de las visitas domiciliarias para acceder a sus beneficios en salud, pese a no haber variedad de medicamentos en dichas actividades extramurales.

El estudio de Sales J<sup>24</sup> identificó, además que, los usuarios del estudio poseen la perspectiva de insatisfacción en seguridad con un 57.7%, entendiéndose que hay poca confianza por parte de los usuarios hacia el establecimiento donde pudo haber intervenido la calidad de atención en un ambiente adecuado, la privacidad del tema a tratar, el conocimiento del padecimiento o la recomendación de usar medicamentos fuera del alcance económico del usuario. De la misma manera Jaya, E<sup>21</sup> determinó en su estudio realizado en Ecuador, donde aproximadamente el 40% de los evaluados no poseen seguridad en el desempeño del profesional de la salud que labora en la entidad.

La tabla N°5 indica la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios de salud desde la dimensión empatía, demostrándose que el 67.97% presentan satisfacción y un 32.03% tienen una insatisfacción aceptable del servicio que recibieron.

De esa manera, se demuestra que son muchos los profesionales que poseen la capacidad de entender el sentimiento y malestar de los usuarios asistentes al establecimiento de salud, donde la atención se otorga sin minimizar los padecimientos o malestares de los usuarios, logrando apoyar en la solución de sus problemas pese a tener deficiencias de lectura y escritura para comprender las indicaciones médicas o no contar con el medio económico para asistir al

establecimiento el día correspondiente a su control médico, además de realizarse derivaciones pertinentes para evitar complicaciones en la salud.

Sin embargo, existen algunos profesionales que no poseen un adecuado control de las emociones o de sus impulsos, teniendo poca capacidad incluso de brindar un trato en base a respeto, amabilidad y paciencia, con la idea de no tener recurrencia en su atención y con ello tener mucha carga laboral, formando así insatisfacción en el usuario.

Jaya, E<sup>21</sup> determinó en su estudio realizado en Ecuador que solo el 35% percibe que el personal de salud entiende sus problemas de salud y están dispuestos a ayudarlos para solucionar los mismos, manteniendo una insatisfacción alta. En el mismo sentido, el estudio de Sales, J<sup>24</sup> identificó cierto malestar o satisfacción baja por la empatía percibida en el establecimiento de salud de Chiclayo, donde podrían no estar brindando incluso una explicación de medicamentos o tratamiento acorde a las capacidades del usuario.

La tabla N°6 evidencia la satisfacción de los usuarios asistentes a los diferentes servicios de salud desde la dimensión aspectos tangibles, donde se determinó que el 56.25% posee satisfacción y el 43.75% presentan insatisfacción en proceso.

En ese sentido se determina que gran parte de los usuarios encuestados consideran que las condiciones físicas del establecimiento son los adecuados, refiriéndose con mayor especificidad en los equipos necesarios para atender las diversas emergencias que se puedan presentar, el ambiente es limpio para llevar a cabo una atención médica o que existen carteles y símbolos acordes para una adecuada orientación. Asimismo, hace referencia al personal de salud encargado y capacitado para brindar orientación óptima y veraz en los usuarios según la necesidad que posean.

No obstante, una notoria proporción de usuarios, manifestó no encontrarse satisfecho del medio físico del establecimiento, considerando que debería mejorar en aspecto, orden y limpieza de los ambientes y abastecimiento de los equipos médicos y tecnológicos para poder tener una mejor intervención; así mismo, consideran que debe existir una mejor capacidad informativa por parte del personal sanitario con respecto a los diversos servicios ofrecidos por el establecimiento e

información necesaria para poder beneficiar al usuario en atención rápida y abastecimiento de medicamentos.

Por otro lado, García, M<sup>22</sup> en su estudio, determinó que los establecimientos cuentan con señalizaciones y organización de ambientes abastecidos con bienes tangibles adaptados a las necesidades del paciente, evidenciándose muy alta satisfacción que permitiría una mayor recurrencia de los usuarios al establecimiento.

## 6. CONCLUSIONES

1. Se determina que los usuarios asistentes a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto. Tumbes -2023, evidencian satisfacción en el 57.81% en la asistencia recibida y el 42.19% restante manifiesta insatisfacción en proceso.
2. La satisfacción según la dimensión fiabilidad, en los usuarios asistentes a los servicios de salud muestran en el 53.90% satisfacción y el 46.10% insatisfacción en proceso, e igualmente según la dimensión capacidad de respuesta, presentan un 45.31% de satisfacción y un 54.69% insatisfacción en proceso.
3. La satisfacción según la dimensión aspectos tangibles, en los usuarios asistentes a los servicios de salud de igual manera presentan un 56.25% satisfacción y el 43.75% insatisfacción en proceso.
4. La satisfacción según la dimensión seguridad, en los usuarios asistentes a los servicios de salud presenta un 64.06% de satisfacción y un 34.94% de insatisfacción aceptable; lo mismo se da según la dimensión empatía manifiestan 67.97% satisfacción y en el 32.03% insatisfacción aceptable.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la jefatura del Centro de Salud de San Jacinto, tomar en cuenta los resultados del presente estudio, Y establecer estrategias que ayuden a mejorar el proceso de atención a los usuarios con la finalidad de establecer en sus servicios una mejor satisfacción del usuario y disminuir la insatisfacción encontrada en los asistentes a los servicios asistenciales que brindan.
- Al personal asistencial que labora en el Centro de Salud de San Jacinto se les recomienda brindar un énfasis a la fiabilidad que brindan, la capacidad de respuesta que otorgan al usuario y los aspectos tangibles que se facilitan, con la finalidad de que puedan coordinar entre profesionales procesos de atención que ayuden a mejorar la insatisfacción que a evidenciado el usuario en las dimensiones mencionadas.
- Se recomienda a la Dirección Regional de Salud, monitorear constantemente los procesos de atención a los Centros de Salud a nivel regional con la finalidad de poder conocer la realidad que existe en la atención asistencial que los diferentes usuarios reciben de manera diaria. Asimismo, se recomienda poner en práctica esta evaluación establecida por el MINSA, para poder tener un mayor control sobre la calidad de servicio que recibe la población tumbesina en los diferentes Centros de Salud.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ríos A, Marcelo A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016 [Especialidad en auditoria en Salud]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2015.
2. Modelo de Atención Integral de Salud [Internet]. [citado 2 de julio del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Quienes Somos [Internet]. [citado 2 de julio del 2021]. Disponible en: [//www.paho.org/es/quienes-somos](http://www.paho.org/es/quienes-somos).
4. Charris M, Pinedo J. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013 [en línea]. Enero – Junio del 2015, n. ° 10. [citado 2 de julio del 2021]. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDelUsuarioDeLosServiciosQueSePr-5460368.pdf>.
5. Ley n° 26842 – ley general de salud. :27.
6. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud [Internet]. [citado 2 de julio de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
7. El Peruano. Presupuesto histórico [Internet], 2020. [citado 3 de julio de 2021]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/100391-presupuesto-historico>.
8. Organización de Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. [citado 3 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/8651-superintendencia-nacional-de-salud-organizacion-de-superintendencia-nacional-de-salud>.
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Nota de prensa [Internet]. [citado 3 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-170-2014-inei.pdf>.
10. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Revista documentación de las ciencias de la información, 2011;(34):349-368.

11. Delgado M, Vásquez M, Moraes L. Calidad en lo servicio de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista Salud Publica*, 2010;(12):533-545.
12. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para optar el grado de Magíster]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.
13. Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo, 2014.
14. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
15. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010. Hospital Universitario del Valle.
16. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [tesis para optar el grado de magister]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
17. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia, 2005.
18. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas. [Tesis maestría]. Yurimaguas, Universidad César Vallejo. 2016, 65 p.
19. Paredes E, Reyes A. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el salvador, durante el mes de Julio del año 2017. [Tesis pregrado]. Lima. Universidad Norbert Wiener. 2017, 62p.
20. Aragadvay, S. Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Ecuador. [Tesis de Maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2017.
21. Jaya, E. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los centros de salud tipo c en la zona 3 del ecuador. [Tesis de Maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2017.
22. García M. atención en los servicios de emergencias y urgencias médicas de establecimientos de primer y segundo nivel del Ministerio de Salud Pública,

- pertencientes a la Red pública de salud en la provincia del Azuay. [Tesis de maestría]. Ecuador, Azuay; 2018.
23. Pedraza N, Lavín J, González A, Bernal I. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Revista Entramado*. 2014; 10(2): 76-89.
  24. Sales, J. Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de salud La Victoria, Sector II, Chiclayo. [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2020
  25. Sosa, C & Sosa J. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. [Tesis de Licenciatura]. Perú: Hospital Nacional Almarzor; 2018.
  26. García, R. & Gálvez, N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú. *Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985*.
  27. Gonzales L. Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid - 2016 [Internet]. *Edu.pe*. 2016 [citado el 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15260/Gonz%20c3%a1les\\_DLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15260/Gonz%20c3%a1les_DLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  28. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [tesis de maestría]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2015.
  29. Peña B. Satisfacción del usuario externo en el hospital regional JAMO 2-II Y hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 - Tumbes- 2020 [Internet]. *Edu.pe*. 2020 [citado el 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63459/TESIS%2020PE%c3%91A%20MARQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 9. ANEXO

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	METODOLOGÍA		
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023?	<b>Variable:</b> Satisfacción del usuario.		
OBJETIVO GENERAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Determinar el nivel de satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de salud de San Jacinto, Tumbes, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos Tangibles</li> </ul>	Por mejorar: > 60 % En proceso: 40 – 60 % Aceptable: < 40 %	Cuestionario SERVQUAL

## ANEXO 2

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario desde las expectativas del paciente.

Nº Encuesta: _____			
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Acompañante <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>		
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>		
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Femenino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>		
4. Nivel de estudio	Analfabeto <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/>		
	Primaria <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>		
	Secundaria <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="3"/>		
	Superior Técnico <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="4"/>		
	Superior Universitario <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="5"/>		
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/>		
	SOAT <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>		
	Ninguno <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="3"/>		
6. Tipo de usuario	Nuevo <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/>		
	Continuador <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>		
7. Consultorio donde fue atendido:	_____		
8. Persona que realizó la atención			
Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros _____	

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

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 3

### Registro de atenciones en el mes de agosto

CUADRO - REPORTES DE DIGITACIÓN - AGOSTO 2022 (2) [Modo de compatibilidad] - Excel

Feeler Aldahir Palacios Feijoo

FORMATOS ÚNICOS DE ATENCIÓN - FUAS																	
CONCEPTO DE LA PRESTACIÓN	PRESTACIÓN	CANTIDAD															
25 Consulta externa	056	972	COMPLETOS	20	001	005	007	008	009	010	017	011	018	019	020	021	022
26 Obturación y curación dental simple	057	43	COMPLETOS	21													
27 Obturación y curación dental compuesta	058	50	COMPLETOS	22													
28 Extracción dental (exodoncia)	059	70	COMPLETOS	23													
29 Atención extramural urbana y periurbana (Visita domiciliaria)	060	157	COMPLETOS	24													
30 Atención en tópico	061	10	COMPLETOS	25													
31 Atención por emergencia	062	64	COMPLETOS	26													
32 Atención por emergencia con Observación	063			27													
33 Atención odontológica especializada	070	6	COMPLETOS	28													
34 Apoyo al diagnóstico (Todas las Edades)	071	21	COMPLETOS	29													
35 Tratamiento de ITS en adolescentes, adultos y adultos mayores (10 años o +)	074			30													
36 Atención extramural rural (Visita domiciliaria)	075			31													
37 Control de crecimiento y desarrollo en menores entre 5 - 9 años	118	31	COMPLETOS	238	42	74	16	38	10	91	0	112	86	105	169	0	
38 Control de crecimiento y desarrollo entre de 10 - 11 años	119	10	COMPLETOS	C	C	C	C	C	C		C	C	C	C	C	C	
39 Atención Preconcepcional (Mujeres en edad reproductiva)	902			O	O	O	O	O	O		O	O	O	O	O	O	
40 Atención Integral de Salud del Adulto Mayor (60 o más años)	903	26	COMPLETOS	N	N	N	N	N	N		N	N	N	N	N	N	
41 Atención Integral de Salud del Joven y Adulto (18-59 años)	904	66	COMPLETOS	F	F	F	F	F	F		F	F	F	F	F	F	
42 Consulta externa por profesionales no médicos ni odontólogos	906	66	COMPLETOS	O	O	O	O	O	O		O	O	O	O	O	O	
43 Persona en contacto con los servicios de salud en otras circunstancias especificadas	911			R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	
44 TOTAL FORMATOS ÚNICOS DE ATENCIÓN (FUAS)		2700		M	M	M	M	M	M		M	M	M	M	M	M	
45				E	E	E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	
46																	

C. S. S. J.

Accesibilidad: No disponible

## Anexo 4

Resolución Ministerial que establece la Validez y Confiabilidad del instrumento

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Z. Solís V.

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;



P. León Ch.

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;



C. ACOSTA,

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,



W. Olivera A.

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

**SE RESUELVE:**



Z. Solís V.

**Artículo 1°.-** Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



C. ACOSTA S.

**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.



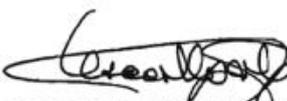
W. Olivera A.

**Artículo 4°.-** La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe_normas.asp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.

  
OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ  
Ministro de Salud



## Anexo 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PROYECTO DE TESIS

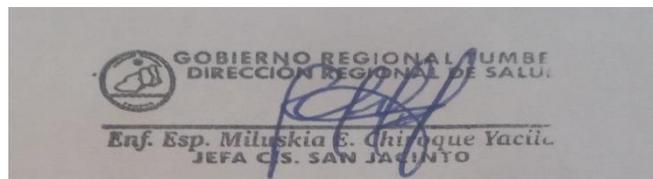
“Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2022”

Yo: **Miluskia Elizabeth Chiroque Yacila** de 52 años de edad, **jefe (a) del Centro de Salud de San Jacinto**; consiento que la Bach. Esther Milagritos Mena Fernández, acceda a la recolección de datos para su investigación, la cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2022, dirigido al usuario asistente al Centro de salud de San Jacinto.

Así mismo, se me ha confirmado que a los participantes se les indicará los fines de la investigación y se les explicará la metodología a seguir para la recolección de datos.

La participación en este estudio será estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si los participantes tienen alguna duda sobre este proyecto, podrán hacerlas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, si se sintieran incómodos por las preguntas realizadas, podrán retirarse cuando ellos lo consideren.



---

**Jefa del Centro de Salud de San Jacinto**

**DNI N° 00227411**

## Anexo 6

### Informe Turniting

Satisfacción de la consulta externa del centro de salud de San Jacinto, durante el estado de emergencia por covid 19, Tumbes, 2022.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>4%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>www.scielo.org.ve</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
10	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	repository.udca.edu.co Fuente de Internet	1%
13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
14	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
15	documentop.com Fuente de Internet	1%
16	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
17	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
18	dbpedia.org Fuente de Internet	1%

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

  
Mg. Victor Santos Guzman Tripul.  
DNI N° 18090530  
ORCID N°0000-0002-5304-0407