



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CONSULTA  
EXTERNA DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL

SANTA ANITA EN JULIO, 2023

**Línea de investigación:**

**Salud pública**

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

**Autora:**

Espinoza Ardiles, Claudia Johanna

**Asesor:**

Claros Manotupa, José Luis  
(ORCID: 0000-0002-7762-3121)

**Jurado:**

López Gabriel, Wilfredo Gerardo  
Méndez Campos, Julia Honorata  
Méndez Campos, María Adelaida

**Lima - Perú**

**2023**



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SANTA ANITA EN JULIO, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS  
EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA DEL CENTRO  
DE SALUD MATERNO INFANTIL SANTA ANITA EN JULIO,  
2023

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Autora:

Espinoza Ardiles, Claudia Johanna

Asesor:

Claros Manotupa, José Luis  
(ORCID: 0000-0002-7762-3121)

Jurado:

López Gabriel, Wilfredo Gerardo  
Méndez Campos, Julia Honorata  
Méndez Campos, María Adelaida

Lima – Perú

2023

**DEDICATORIA**

A mis padres, quienes con mucho sacrificio me han apoyado y acompañado a lo largo de toda la carrera, sin importar la distancia, siempre me dieron aliento cuando lo necesité y no dejaron de confiar en mí, porque este logro es por y para ustedes.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mi familia por todo su apoyo brindado, a la facultad de Medicina Hipólito Unanue por las enseñanzas y experiencias, a mis compañeros de universidad por todos los momentos compartidos, a mis amigos del colegio por su apoyo a pesar del tiempo y la distancia.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Descripción y formulación del problema .....	10
<i>1.1.1. Descripción del problema.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.2. Formulación del problema .....</i>	<i>11</i>
1.2 Antecedentes.....	12
<i>1.2.1. Internacionales .....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.2. Nacionales.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.3. Locales .....</i>	<i>17</i>
1.3 Objetivos.....	20
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>20</i>
1.4 Justificación.....	21
1.5 Hipótesis .....	23
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	24
<i>2.1.1. Calidad en salud .....</i>	<i>24</i>
<i>2.1.2. Dimensiones de la calidad.....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.3. Satisfacción del usuario.....</i>	<i>32</i>
<b>III. MÉTODO.....</b>	<b>36</b>

3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	36
3.3. Variables.....	36
3.3.1. Variable principal.....	36
3.3.2. Variables secundarias.....	37
3.4. Población y Muestra.....	37
3.4.1. Población.....	37
3.4.2. Muestra:.....	37
3.5. Instrumentos.....	39
3.6. Procedimientos.....	40
3.7. Análisis de Datos.....	40
3.8. Consideraciones éticas.....	41
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>67</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>73</b>
Anexo A: Operacionalización de Variables Sociodemográficas.....	73
Anexo B: Operacionalización de variable principal: Nivel de Satisfacción.....	75
Anexo C: Instrumento.....	76

Anexo D: Hoja de Consentimiento Informado .....	78
Anexo E: Solicitud de Aprobación al Centro de Salud .....	80



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción general y por dimensiones, y las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la consulta de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en julio, 2023. **Método:** Se desarrolló un estudio observacional, descriptivo y transversal en un centro de salud I-4, en una muestra de 92 personas a quienes se les encuestó con el cuestionario SERVPERF, constituido por 22 preguntas del componente Percepción del cuestionario SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud. Posteriormente, los datos fueron procesados mediante el programa SPSS-27, también se evaluó la confiabilidad mediante alfa de Cronbach. **Resultados:** Se encontró predominio del sexo femenino (64.13%), nivel de estudios secundarios (47.83%), edad más prevalente de 31-60 años (51.09%), 82.61% fueron usuarios, 83.7% tenían SIS y 83.7% eran usuarios continuadores. Respecto al nivel de satisfacción general, 86.07% de los encuestados se encontraban satisfechos y 13.94%, insatisfechos. El nivel de satisfacción por dimensiones fue: 80% en la dimensión fiabilidad, 78.26% en capacidad de respuesta, 92.39% en seguridad, 92.39% en empatía y 87.23% en aspectos tangibles. Se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.94 correspondiente a excelente confiabilidad. **Conclusiones:** Los pacientes atendidos en la consulta externa del CSMI Santa Anita tienen un alto nivel de satisfacción general (86.07%) y por dimensiones. Los aspectos que se deben mejorar son la atención según el horario indicado, manejo de reclamos, tiempo de espera en el área de admisión y antes de ingresar a la consulta y resolución de dificultades presentadas por los usuarios.

*Palabras clave:* nivel de satisfacción, calidad, consulta externa, primer nivel de atención, SERVPERF, SERVQUAL.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of general satisfaction and by dimensions, and the sociodemographic characteristics of the patients treated in the medical consultation of the Santa Anita Maternal and Child Health Center in July 2023. **Method:** An observational, descriptive and cross-sectional study was developed in an I-4 health center, in a sample of 92 people who were surveyed with the SERVPERF questionnaire, consisting of 22 questions from the Perception component of the SERVQUAL questionnaire validated by the Ministry of Health. The data were then processed using the SPSS-27 program, and Cronbach's alpha reliability was also evaluated. **Results:** We found predominance of the female sex (64.13%), secondary education level (47.83%), more prevalent age of 31 to 60 years (51.09%), 82.61% were users, 83.7% had SIS and 83.7% were continuing users. Regarding the overall satisfaction level, 86.07% of respondents were satisfied and 13.94% were dissatisfied. The level of satisfaction by dimensions was: 80% in the reliability dimension, 78.26% in response capacity, 92.39% in security, 92.39% in empathy and 87.23% in tangible aspects. A Cronbach alpha coefficient of 0.94 was obtained for excellent reliability. **Conclusions:** The patients treated in the outpatient clinic of the CSMI Santa Anita have a high level of general satisfaction (86.07%) and by dimensions. The aspects that must be improved are the attention according to the indicated schedule, handling of claims, waiting time in the admission area and before entering the consultation and resolution of difficulties presented by users.

*Keywords:* satisfaction level, quality, external consultation, first level of attention, SERVPERF, SERVQUAL.

## I. INTRODUCCIÓN

Es familiar para la mayoría de las personas que, al hablar sobre los servicios de salud, la mayor parte de la población refiere que está inconforme e insatisfecha con el servicio que recibe, ya sea por una deficiente infraestructura, déficit de médicos especialistas, demora en el tiempo para conseguir una cita, falta de métodos de apoyo al diagnóstico, entre otras. Esto se refleja en lo señalado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) que indica que “la investigación sobre la experiencia y la confianza de las personas, las familias y las comunidades en los servicios de salud evidencia altos niveles de insatisfacción” (p.10). Es decir, la mayor parte de los usuarios aparenta estar insatisfecha, sin embargo, no basta con solo escuchar la opinión de la población a grandes rasgos, sino que, es necesario basarse en evidencia, por lo cual considero que es necesario estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, en este caso, de los pacientes atendidos en la consulta externa de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención, a través de encuestas estandarizadas para obtener de manera fiable y reproducible estos datos.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2011) a través de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N.º 527-2011/MINSA, con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, propone utilizar la encuesta SERVQUAL modificada para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes tanto en consulta externa como en emergencia. También sugiere a los centros de salud y establecimientos de apoyo que se realicen dichas evaluaciones de forma anual.

La finalidad de este estudio es brindar información sobre la situación actual de la calidad de atención en salud que se brinda en un centro de primer nivel de atención, el Centro de Salud Materno Infantil (CSMI) Santa Anita, donde acude mensualmente un número aproximado de 2350 pacientes a recibir atención en el consultorio externo de medicina, para lo

cual se empleó la encuesta SERVQUAL modificada, específicamente se utilizará la encuesta sobre la percepción de la atención, identificando el nivel de satisfacción de forma global y por dimensiones. Los resultados servirán para aplicar planes de mejora en los aspectos hallados como poco satisfactorios para los usuarios.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1. Descripción del problema***

El Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita (CSMI Santa Anita) es un Centro de salud de nivel I-4, es el centro de referencia de múltiples establecimientos de menor nivel de complejidad, brinda atención tanto a pacientes afiliados al SIS (Seguro Integral de Salud) como a pacientes particulares. Cuenta con atención en consultorios externos de Medicina, Psicología, Pediatría, Ginecología, Nutrición, Obstetricia, Odontología, entre otros, así como también atención de Emergencia, atención de partos y ambulancia. Una gran afluencia de pacientes se concentra en el servicio de Medicina, por lo cual me parece importante conocer qué nivel de satisfacción reportan los pacientes que reciben este servicio. Desde el 2011, el MINSA promueve que se hagan evaluaciones anuales sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Más aún, en el marco del fortalecimiento del primer nivel de atención, es importante estudiar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de un centro materno infantil como este.

El hecho de que un paciente se encuentre satisfecho con el servicio que está recibiendo es resultado de la eficiencia y eficacia de los procesos. En la encuesta SERVQUAL modificada se recoge información sobre cinco dimensiones de evaluación de la calidad, las cuales son: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y aspectos tangibles. Al contar con los datos sobre el nivel de satisfacción global y por dimensiones de los pacientes que reciben atención en el consultorio externo de medicina, se pueden hacer comparaciones con otros centros de salud de igual categoría (I-4) para estudiar similitudes y diferencias y buscar las

causas de estas; así mismo, dado que el CSMI Santa Anita es un centro de referencia de otros establecimientos de salud de menor categoría (I-2 y I-3) los datos obtenidos también se pueden comparar con los de dichos centros esperando encontrar que en el centro materno infantil se recibe una atención más holística y fortalecida mediante los servicios de laboratorio, interconsultas, farmacia e imágenes tales como radiografías y/o ecografías que se realizan dentro del mismo centro de salud.

### ***1.1.2. Formulación del problema***

#### **a) Problema general.**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?

#### **b) Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023?

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1. Internacionales**

En Colombia, Pinilla (2020) desarrolló un estudio titulado “*Aplicación del Modelo SERVPERF para la medición de la percepción de los pacientes o acompañantes sobre la calidad del servicio de la Clínica de Optometría de la Universidad de La Salle*” el cual fue un estudio transversal y de tipo descriptivo, que se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVPERF, con cinco dimensiones y dieciséis preguntas que podían responderse en escala de Likert del 1 al 5 a 168 pacientes que asisten a dicha clínica en el rango de meses de mayo a junio del 2019. Se encontró que el 66.7% de los participantes fueron de género femenino, el 36.2% de los encuestados estaban en el intervalo de edad de 18 a 25 años, siendo el grupo etario de mayor frecuencia. Respecto al nivel de estudios, un gran porcentaje se encontró en bachillerato (35.7%), seguido de profesional (31%). Se obtuvo un nivel de satisfacción general con una calificación de 4.71 en una escala del uno al cinco, lo que quiere decir que el 94.2% de los pacientes están muy de acuerdo con el servicio que recibieron. Se obtuvo una puntuación promedio en la tangibilidad un 3.61 (72.2% de satisfacción), en fiabilidad un 3.83 (76.6% de satisfacción), en capacidad de respuesta 3.81 (76.2% de satisfacción), en seguridad un 3.9 (78% de satisfacción) y en empatía un 4.08 (81.6% de satisfacción). Concluye que la mejor percepción fue en la dimensión seguridad, se deben implementar mejoras en la dimensión

fiabilidad, y que no hay diferencias en el nivel de satisfacción según género, área o grupo de atención.

Vizcaíno et al. (2019) en Jalisco, México, llevaron a cabo un estudio correlacional, de tipo descriptivo y transversal, para determinar el nivel de satisfacción en pacientes que reciben atención médica en el servicio de urgencias de un hospital de Zapopan, Jalisco. El estudio se ejecutó durante una semana del mes de abril del 2017, 96 usuarios fueron encuestados con el cuestionario SERVPERF. La variable principal fue la satisfacción, la cual recoge información sobre la experiencia de los pacientes en el módulo de urgencias y con estos datos se determinó su parámetro de calidad percibida. Se encontró que el 59.4% de los encuestados fueron mujeres, según el rango de edad, la mayor parte de encuestados se encontraba entre los 27 y 36 años (22.9%). Sobre la rapidez percibida en el servicio que recibieron, se encontró que depende del turno en el que el encuestado fue atendido, por ejemplo, en el turno matutino menos del 50% señalaban estar satisfechos, pero en los turnos vespertinos y nocturnos se halla una satisfacción del 80%. Evaluaron el nivel de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, encontraron un valor de 0.867 durante la prueba piloto y de 0.940 en la investigación aplicada. Los autores resaltan que el éxito de una institución en términos de la calidad que perciben los usuarios de un determinado servicio se basa en lograr niveles de satisfacción en ellos, independientemente de la hora, turno, día o momento en que se les brinda la atención. Concluyen que, la calidad del servicio brindado se fundamenta especialmente en la percepción del desempeño de los agentes que proveen del servicio.

Por otra parte, Pedraja-Rejas et al. (2019) en Arica, Chile, publicaron un artículo sobre la percepción de la calidad de los servicios de salud. Este fue un estudio descriptivo de tipo exploratorio, en el que se encuestó a los participantes con un cuestionario basado el modelo SERVPERF, evaluando las cinco dimensiones originales de la calidad (seguridad, empatía, fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta), con veintitrés preguntas y cada una

de ellas podía ser calificada con un puntaje según la escala de tipo Likert con valores del 1 al 7. Los autores le adicionaron cuatro ítems sobre la oferta suministrada por el servicio. Esta encuesta fue aplicada en diferentes sectores del país, comprendiendo 6 sectores: noroeste, centro-oeste, suroeste, entre otros. Se obtuvo como datos sociodemográficos: 49.9% corresponde al género femenino, 50.1% al género masculino, gran parte de encuestados se hallaban entre los 25 y 35 años (23%), lo cual fue consistente con los datos proveídos por el Instituto Nacional de Estadística Chileno. Se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.9. Se obtuvieron valores promedio de las diferentes dimensiones: fiabilidad 3.99 (79.8% de satisfacción), capacidad de respuesta 4.09 (81.8%), seguridad 4.45 (89% de satisfacción), empatía 4.07 (81.4% de satisfacción) y elementos tangibles 4.62 (92.4%). Concluyen que, del número total de instituciones evaluadas (seis), cuatro de ellas mostraron un admisible nivel general de calidad, ya que obtuvieron una calificación superior o igual a 4. Los autores señalan que “estas son: CESFAM (Centro de Salud Familiar) Eugenio Petruccelli (5), CESFAM Remigio Sapunar (4,5), Hospital Regional Juan Noé Crevani (4,2) y CESFAM Iris Veliz (4)” (p. 519). Las dos instituciones sobrantes consiguieron una calificación de 3,9 que, aunque se encuentra por debajo del parámetro aceptable, está próxima a este. Lo cual muestra pluralidad en la oferta del servicio y que hay múltiples ámbitos por mejorar en las diferentes instituciones.

### **1.2.2. Nacionales**

En Huancayo, Febres-Ramos et al. (2020) desarrollaron una investigación titulada “*Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*”, el cual fue un estudio de corte transversal, de tipo descriptivo y observacional, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina interna del hospital mencionado. En el aspecto metodológico, la muestra incluyó 292 usuarios. La calidad del servicio fue evaluada mediante el cuestionario SERVQUAL, aplicando la sección de las



expectativas 15 minutos antes de ingresar a la consulta y la sección de las percepciones una vez terminada esta. Las características sociodemográficas halladas fueron una predominancia del género femenino (61%), en grado de instrucción la mayoría tenían instrucción secundaria (34%), 20% eran analfabetos y solo un 7% tenían educación superior universitaria. Con respecto al seguro que tenían, el 66% contaba con SIS, así como el 67% eran usuarios continuadores. El nivel de satisfacción general hallado fue del 60.3%, en cuanto a la satisfacción por dimensiones, se encontró: 86.8% para seguridad, 80.3% para empatía, 46.8% para fiabilidad, 44.5% para capacidad de respuesta y 43% para aspectos tangibles. Arribaron a la conclusión de que el nivel de satisfacción de la calidad en el hospital estudiado fue de 60.3% y las dimensiones en las que se encontró mayor nivel de satisfacción fueron empatía y seguridad, mientras el mayor porcentaje de insatisfacción se concentró en aspectos tangibles.

Un estudio publicado en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, llevado a cabo por Hernández-Vásquez et al. (2019) buscó estimar y determinar los factores asociados de la satisfacción de los pacientes que recibieron alguna atención dentro de los centros de salud u hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSa). Se llevó a cabo un estudio de corte transversal, de tipo analítico, utilizando los datos recopilados por la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENaHO) efectuada en 2018. El método para identificar los factores asociados al nivel de satisfacción que tenían los usuarios respecto a la atención recibida fue un modelo logístico ordinal generalizado. Es importante señalar que en la ENaHO ejecutada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) se preguntó a los encuestados cómo fue el trato del profesional que lo atendió en el servicio de consulta, análisis, medicina, rayos x u otro servicio que hayan recibido. Permitiendo como respuestas un rango del 1 al 4, donde 1 significa muy bueno; 2, bueno; 3, malo y 4 muy malo. También se preguntó si la patología por la cual el usuario solicitó atención se solucionó, hubo 7 opciones de respuesta, que incluían la posibilidad de que el

usuario no contó con dinero para comprar los fármacos, no siguió las indicaciones dadas por el médico, considerar que no fue adecuado el tratamiento o que el tratamiento aún no concluye. En el estudio mencionado inicialmente, desarrollado por Hernández-Vásquez et al, analizaron 14206 adultos que habían sido atendidos en establecimientos del MINSA y reportaron que la satisfacción de los usuarios fue catalogada como buena o muy buena en el 74.3% de ellos. Los factores asociados a una menor satisfacción con la atención que recibieron en los establecimientos de salud fueron: padecer una enfermedad crónica, hablar una lengua materna nativa aprendida durante la niñez y vivir en grupos poblacionales superiores a 2000 personas. Asimismo, las personas que viven en la selva son más propensas a percibir una satisfacción más alta con la atención recibida. Concluyen que, la atención brindada en los establecimientos del MINSA fue calificada por los usuarios externos como buena o muy buena casi por  $\frac{3}{4}$  partes de los usuarios. También señalan que se necesita profundizar en el estudio de factores que provocan un bajo nivel de satisfacción con la atención que reciben algunos grupos de usuarios.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016) desarrolló la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud (ENSUSALUD) en donde se encuesta a los pacientes que reciben el servicio de consulta externa, a los profesionales médicos y de enfermería, a los usuarios de los diferentes tipos de seguros, usuarios en farmacias y boticas, al personal directivo o encargado de la gestión y a los pacientes que acuden a los servicios de emergencia. La pregunta evaluada en la encuesta fue “Respecto al servicio recibido hoy en este establecimiento ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción?”. Y las posibles respuestas variaban en un rango de 1 al 5, incluyendo como opciones partiendo de “1: muy insatisfecho, continuando con insatisfecho (2), ni satisfecho, ni insatisfecho (3), satisfecho (4) y muy satisfecho (5)”. Se halló que, en promedio a nivel nacional, el 73.85% de los pacientes que reciben los servicios de consulta externa refieren estar satisfechos. Al hacer la descripción del nivel de satisfacción por institución, se halló que los pacientes atendidos en la consulta

externa en el MINSA reportan 66.69% de nivel de satisfacción, por otro lado, los clientes de EsSalud reportan 74.94% de nivel de satisfacción, los usuarios de los servicios de consulta externa de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú (FF. AA. y PNP) reportaban 80.89% de nivel de satisfacción, y los clientes de las clínicas del subsector privado, 89.68%. También se halló que el 33,94% de la población de atenciones de consulta, refieren que se deben mejorar los servicios de admisión y citas. Asimismo, el 47,4% de usuarios de consulta externa recomendarían al director del establecimiento de salud la contratación de más médicos especialistas.

### **1.2.3. Locales**

Jerí (2021) desarrolló un estudio titulado “*Factores de la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción del usuario externo en un centro de salud – 2021*”, el cual fue un estudio transversal, observacional, cualitativo y descriptivo. Se efectuó en el centro de salud “Hiroíto”, encuestando a 334 usuarios, primero con una encuesta de 22 preguntas (SERVPERF utilizando las preguntas del SERVQUAL modificado por el MINSA) y después con una encuesta de 7 preguntas. En los datos sociodemográficos se encontró un alto porcentaje de usuarios en el grupo etario que comprende de 30 a 39 años (38%), una mayoría de género femenino (52%), el grado de instrucción superior fue el predominante (48%), seguido de nivel de instrucción secundaria (35%). El hallazgo del nivel de satisfacción general fue de 51.1%, catalogado como moderadamente satisfecho, y en las diferentes dimensiones se halló un 72% de satisfacción en la dimensión empatía y un 55.9% en capacidad de respuesta.

Según Garibay (2020), que realizó un estudio que llevaba por título “*Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en los Consultorios Externos del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020*”, mediante un estudio descriptivo, cualitativo, observacional y transversal utilizando el cuestionario SERVQUAL, empleó una muestra de 84 personas entre usuarios y acompañantes

de los mismos. La muestra fue seleccionada por conveniencia. Los resultados mostraron una insatisfacción general del 64.85% de usuarios. Los niveles de insatisfacción hallados en las diferentes dimensiones se detallan a continuación: 76.45% en aspectos tangibles, 72.05% en fiabilidad, 71.61% en capacidad de respuesta, 53.45% en seguridad y 53.18% en empatía. Del mismo modo, los ámbitos con los que los usuarios se mostraron más insatisfechos fueron los carteles y señalización para la orientación a los usuarios, la atención en el módulo de caja y los insumos empleados en su atención.

Piedra (2019) ejecutó el estudio *“Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017”*, correspondiente a un estudio observacional descriptivo para lo cual utilizó las preguntas de las percepciones (SERV PERF) del cuestionario SERVQUAL modificado, aplicándolo en una muestra de 124 pacientes cuando culminaban su atención en el Tópico de Medicina. En el análisis de los datos recopilados, el autor señala que el coeficiente Tau\_b de Kendal obtenido fue de 0.68, lo cual significa una buena correlación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, y también correlaciones significativas de las dimensiones evaluadas, estas son: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y aspectos tangibles. Se obtuvo como satisfacción global un valor de 85.5%, las dimensiones que obtuvieron mayores puntajes fueron la empatía (91,9%) y la fiabilidad (90.3%). Mientras que las dimensiones menos valoradas fueron aspectos tangibles, con un 27.4% y seguridad (37.1%). En cuanto a las variables sociodemográficas se obtuvo el siguiente patrón: usuarios 45.2%, acompañantes 54.8%, en cuanto al género: masculinos 46.8%, femeninos 53.2%, respecto a la edad: de 18 a 35 años, 35.5%; entre 36 y 64 años, 40.3%, mayor de 64 años, 24.2%; en cuanto al nivel de educación: eran analfabetos el 19.4%, con estudios hasta primaria el 4%, hasta secundaria el 30.6%, hasta superior técnico el 13.7% y hasta superior universitario el 32.3%. Concluyen que sí existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de

satisfacción de los pacientes evaluados. También, que las dimensiones de empatía y fiabilidad tienen mayor influencia sobre el grado de satisfacción, mientras que algunos aspectos a mejorar son la limpieza de los ambientes y la señalización en el tópico de medicina.

Ruiz (2019) en su tesis titulada “*Nivel de Satisfacción de Usuarios de Consultorios Externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019*”, presentada en la *Universidad Nacional Federico Villarreal*, Lima, Perú, llevó a cabo un estudio observacional, de corte transversal y de tipo descriptivo con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de las personas atendidas en los consultorios externos de Ginecología de dicho hospital. Se utilizó una encuesta de 22 preguntas (SERV PERF), a una muestra de 130 usuarios, los datos que se obtuvieron fueron llevados a tablas y posteriormente procesados mediante Excel 2010, luego de ello, los datos fueron analizados mediante porcentajes. Se obtuvo como resultado una satisfacción global de 92.52% y los niveles de satisfacción dimensiones fueron: empatía 100%, seguridad 95.39%, aspectos tangibles 92.88%, capacidad de respuesta 90.96% y fiabilidad 83.39%. Los ámbitos que presentan mayor índice de insatisfacción fueron la atención dentro del horario programado, el cumplimiento de la programación y respeto del orden de llegada, así como contar con personal que brinde información y orientación a los pacientes.

Adauto (2018) llevó a cabo un estudio transversal y descriptivo en Lima-Perú, “*Nivel de Satisfacción de los Pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017*”. Como metodología, se utilizó el cuestionario SERV PERF modificado, que evalúa la satisfacción de los pacientes a través de su percepción. Este estudio tuvo 101 pacientes como muestra, quienes recibieron su alta hospitalaria el mismo día en que fueron encuestados. Los resultados hallados fueron que, la medida de la satisfacción global fue 86.44%, mientras que la medida de la satisfacción por dimensiones fue, en orden descendente, de la siguiente manera: empatía 92.87%, seguridad 91.83%, aspectos tangibles

89.36%, confiabilidad 84.35% y capacidad de respuesta 72.77%. Otros datos hallados fueron que el género femenino predominó (51.49%) y que la estadía promedio en hospitalización fue de 13 días. La conclusión fue que el nivel de satisfacción global de los pacientes que fueron atendidos en el HNAL en el servicio de cirugía fue del 85,72%. Los pacientes se mostraron insatisfechos respecto a los siguientes atributos: la explicación que se les proporcionó, los resultados del análisis de laboratorio, sobre los fármacos y cuidados al alta en su domicilio.

### **1.3 Objetivos**

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

- Determinar el nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023.
- Conocer el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023
- Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023

- Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023
- Registrar el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en la consulta externa de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en Julio, 2023

#### **1.4 Justificación**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) en su *“Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025”* plantea como objetivos el mejorar la calidad del servicio integral de salud mediante el robustecimiento del primer nivel de atención y también el acrecentar las intervenciones dirigidas al seguimiento y evaluación de la calidad de la atención.

La importancia del presente estudio se fundamenta en la oportunidad de conocer las expectativas y percepciones de los usuarios atendidos en la Consulta Externa de Medicina de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención para hallar su nivel de satisfacción. La satisfacción de los usuarios forma parte de los indicadores de la calidad de atención de los servicios de salud, por lo cual es trascendente y necesario el estudio de esta. (Piedra, 2019)

La OPS (2019) señala que la calidad de los servicios de salud se fundamenta en poder cumplir las demandas de salud de las personas, las familias y las comunidades con el fin de cubrir las necesidades que presentan, mediante “las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo cual requiere una especial atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situaciones de vulnerabilidad” (p. 6). Asimismo, menciona que la mejora de la calidad de atención requiere que se implementen sistemas de información y vigilancia para la salud, que incluyan

procedimientos normalizados con el propósito de notificar sucesos relevantes para la calidad y seguridad de la atención, la gestión de reclamos y la aplicación de encuestas de satisfacción.

Al hacer un estudio de evaluación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina, se conocerá la opinión de los usuarios y se sentirán involucrados en el proceso de atención brindado en su Centro de Salud, fortaleciendo así la participación de la comunidad en los servicios de salud.

Además, luego de realizar la búsqueda bibliográfica, no se encontraron estudios sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los diferentes servicios brindados por el CSMI en estudio. Por lo cual, esta investigación generará un conocimiento nuevo en un campo aún no explorado.

Como aplicación práctica, el presente estudio, al efectuar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención en la consulta externa de Medicina, valorando tanto la satisfacción de forma global como por dimensiones, será de utilidad para los directivos del CSMI Santa Anita, ya que se podrá identificar cuáles son los puntos débiles (áreas que el usuario evalúe como no satisfactorias) sobre los cuales se podrían implementar planes de mejoramiento en un futuro, para así poder brindar una mejor atención basándose en los requerimientos y necesidades del paciente. Del mismo modo, se puede fortalecer aún más los aspectos que sean reconocidos como satisfactorios por parte de los usuarios.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2011) mediante la RM N.º 527-2011/MINSA: “*Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*” refiere que la metodología SERVQUAL está compuesta por una escala multidimensional que permite la medición de la satisfacción de los usuarios externos de servicios brindados por empresas. En aquel contexto, el MINSA ha asumido dicha metodología mediante ligeros cambios en el contenido y el modelo de la encuesta, elaborando así la metodología SERVQUAL modificada, la cual permite hallar la satisfacción del usuario



identificando la brecha P-E, donde P son las percepciones y E las expectativas de los usuarios. Asimismo, señala que esta metodología cuenta con validez y alta confiabilidad, y debe implementarse en los establecimientos de salud del Perú. Al identificar la expectativa y percepción de los pacientes y su nivel de satisfacción global, se encontrarán también las causas primordiales en las que los usuarios reportan estar insatisfechos, constituyendo estas, oportunidades de mejorar la calidad de atención.

El MINSA (2008) en el documento técnico titulado “*Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*”, menciona que la visión al 2020 es tener un sistema de salud que brinde atención efectiva, segura, integral, equitativa, consentida, respetando el derecho y la dignidad de las personas, que contribuya a lograr disfrutar en plenitud su salud física, mental y social. Debemos cuestionarnos si actualmente, en el 2023, se está cumpliendo dicha premisa. Este estudio plantea responder una parte de aquella cuestión, al evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben el servicio de consulta externa de medicina en un centro de primer nivel de atención.

## **1.5 Hipótesis**

El presente estudio no tiene hipótesis por ser de tipo descriptivo.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Calidad en salud*

Según el MINSA (2007) la calidad de la atención médica se basa en el empleo de la ciencia y la tecnología tratando de maximizar los beneficios que puede aportar a la salud, sin acrecentar sus riesgos. De esta idea se desprende que, “el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más provechoso para el paciente en cuanto a riesgos y beneficios” (p. 19). Hay múltiples definiciones de la calidad en salud, también se señala que la calidad en salud está fundamentada en la calidad de vida, como aspiración de todo ser humano, por tanto, la calidad de la prestación de los servicios de salud es una consecuencia del derecho a la salud. La calidad de la atención brindada no depende de una persona o de un grupo de ellas, sino que es más compleja, puesto que involucra a toda la institución y todos los trabajadores que en ella se desenvuelven.

Según Vizcaíno et al. (2019) “la calidad y calidez en la atención debe ser una cultura que lleve a cabo todo el personal de una institución a fin de garantizar que los usuarios del servicio obtienen la satisfacción por la atención otorgada” (p. 29).

Además, es importante e incluso un deber institucional recabar la opinión de dichos usuarios, debido a que esto favorece la evaluación de la forma en la que el servicio está siendo brindado por todas las personas involucradas en el proceso de atención. En este contexto, hay que tener en cuenta que, si bien los conceptos de calidad y calidez parecen similares o incluso complementarios, hay una diferencia, la cual se halla en que la calidez se centra en el trato brindado por una persona hacia el paciente, el cual debe ser un trato amable, empático, entendiendo sus inquietudes y haciéndolo sentir como en casa; mientras que la calidad implica un concepto mucho más vasto, que comprende a la calidez dentro de una de sus dimensiones,

pero que se enfoca más al funcionamiento de la atención y servicio brindados. (George Quintero et al., 2021)

Adicionalmente, es importante reconocer que las buenas intenciones y un trato gentil y amable no alcanza para lograr un servicio de calidad. Ya que, como se mencionó líneas arriba, la calidad de una atención es dada por una agrupación de personas que es competente y que entregan su servicio a un usuario y una población que es consciente y se esfuerza por la conservación de un logro y anhelo que es la salud. (López Gómez y Pérez García, 2014)

Acuña Zavala et al. (2012) mencionan que la calidad y el nivel de satisfacción son dos términos que se encuentran profundamente relacionados, debido principalmente a la dinámica que existe entre la oferta y la demanda de un servicio. Además, definen a la calidad como un proceso permanente, sistémico y de continuo mejoramiento, en el que está involucrado toda la agrupación, en busca de formas de trabajo renovadas, con elevado valor agregado, que puedan sobrepasar las exigencias y expectativas de los usuarios, en cuanto a impacto, cobertura y entrega de los servicios de salud, los que son evaluados subjetivamente por los clientes y la comunidad.

El MINSA (2007) en el *Documento Técnico: RM 519 – 2006/MINSA*, titulado “*Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*” subraya que la calidad en la prestación de los servicios de salud es una de las preocupaciones primordiales de la gestión del sector salud, debido al anhelo de mejora de las capacidades de las instituciones involucradas, y porque la esencia de todos los procesos se halla en la vida de las personas, por lo cual su salud debe ser resguardada y promovida como obligación ineludible del Estado. En el transcurso de los años, se han implementado múltiples iniciativas en pro de la calidad en las instituciones del sector Salud, tales como:

- Impulso de la autoevaluación
- Auditoria en salud

- Acreditación de establecimientos de salud
- Puesta en práctica de guías de práctica clínica
- Medición de la satisfacción del usuario
- Desarrollo de proyectos de mejora para el incremento de la calidad

Los cuales se han desarrollado en establecimientos del primer nivel de atención, hospitales e institutos. Que, si bien han tenido limitaciones, también han tenido éxito y experiencia acumulada, la cual no debe ser desestimada. El reto que surge a partir de ello es la coordinación de estos y el direccionamiento en todos los niveles de atención, avanzando progresivamente en el despliegue de una mejor calidad en los servicios de salud. Con los lineamientos dados por el MINSA, “se espera que las organizaciones comprendidas en el sistema de salud definan acciones en pro de la calidad, que les permitan mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, trabajadores y proveedores” (p. 13).

Se menciona que los trabajadores de salud son los verdaderos artífices de los avances que el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud busca promover y lograr. Dando así responsabilidad a cada uno de los miembros que son partícipes de la atención del paciente, no solo el médico, sino desde el personal de admisión, triaje, farmacia, etc. También reseñan que el “*Programa de Administración de Acuerdos de Gestión (PAAG)*”, en 1998, estableció los fundamentos para los acuerdos de gestión, estudiándolos inicialmente con 5 redes pilotos de servicios de salud y 5 hospitales en los que se aplicó el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad. Los resultados de esta fueron el cimiento para la formulación de sus Planes Operativos. Materializándose en la firma de convenios para aplicar dichos planes de mejoramiento, en los que se establece un monitoreo mensual. Finalmente, en el año 2000, este mismo programa publicó los “Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad en el Primer Nivel de Atención desde la demanda”.

A partir de entonces, se han continuado las experiencias y avances con enfoque a la calidad en salud, entre los que se mencionen la certificación de Servicios Materno-Infantiles, de Centro Modelo de Atención Integral, entre otros. Incluso se han desarrollado herramientas e instrumentos como el instrumento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo e interno, que ha ido teniendo cambios a lo largo de los años, el último de los cuales es la “*RM N.º 527-2011/MINSA: Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*”.

### **2.1.2. Dimensiones de la calidad**

Piedra (2019) señala que “el usuario de un servicio no solo evalúa el resultado final que obtienen del proveedor, sino que toma en cuenta en su evaluación, una serie de dimensiones que percibe durante todo el proceso de la entrega del servicio” (p. 9).

El MINSA (2007) menciona que a pesar de la variedad de propuestas analíticas de la calidad en salud, aquella presentada por Avedis Donabedian es una de amplia aceptación, en la que se proponen tres dimensiones: la dimensión técnico-científica, la dimensión humana y la dimensión del entorno.

La dimensión humana hace referencia a las relaciones interpersonales de la atención, materializada en la relación médico-paciente, y que tiene como características importantes el respeto a la cultura, los derechos y las características propias de la individualidad de cada persona, que el profesional de la salud brinde información cabal, verídica, apropiada, pertinente y entendible por el usuario o su acompañante. Así como manifestar interés en el paciente como persona, sus percepciones y requerimientos. También están comprendidas en esta dimensión, el trato cordial, amable, cálido y empático durante la atención otorgada a los usuarios. Otro aspecto relevante comprendido dentro de esta dimensión es la ética, la cual se rige por los valores aceptados socialmente aceptados y los principios deontológicos-éticos que enmarcan

la conducta, los deberes y las responsabilidades de los profesionales de la salud. (MINSA, 2007)

Otros autores coinciden en que la dimensión humana tiene que ver con el aspecto interpersonal que se da durante la atención entre el ente prestador de salud y el paciente. “Las cualidades o atributos de la calidad humana son: cortesía, sensibilidad, credibilidad, comunicación, competencia y seguridad” (George Quintero et al., 2021). Añadido a esto, “la importancia que tiene esta dimensión es que modula notablemente la calidad técnica y el entorno de los centros de salud” (López Gómez y Pérez García, 2014, p. 4).

En cuanto a la dimensión entorno, esta hace referencia a las instalaciones, materiales e insumos que se encuentran a disposición de la institución para la mejor prestación de los servicios y que crean valor añadido percibido por el usuario, a costos sostenibles y prudentes. Esta dimensión supone un nivel básico de confort, privacidad, higiene, saneamiento, ambientación, orden y el elemento confianza que percibe el usuario por el servicio (MINSA, 2007). Para George Quintero et al. (2021), la dimensión entorno físico hace referencia a la organización de la institución y a las cualidades de los servicios de salud. Cuyas características primordiales son la tangibilidad y la accesibilidad.

Por otro lado, la dimensión técnico-científica se refiere a los elementos técnicos de la atención, caracterizados por eficiencia, efectividad y eficacia, lo cual se refiere a conseguir efectos positivos en la condición de salud de un individuo, alcanzar los objetivos de la prestación del servicio a través de la correcta aplicación de las reglas administrativas y reglas técnicas, y al uso apropiado de los recursos con el fin de obtener los resultados previstos, respectivamente. Otra de las características de esta dimensión es la continuidad, es decir, la prestación constante e ininterrumpida del servicio; así como también la seguridad, que es el brindar los servicios de salud buscando maximizar los beneficios y reducir los riesgos para el paciente; y la integralidad, lo cual quiere decir que el usuario aproveche todas las atenciones

de salud que requiera y que fomente el pleno empleo de sus capacidades y el mayor disfrute de su salud (MINSA, 2007). Otros autores indican que la calidad técnico-científica es la dimensión central de la calidad y la menos debatible. Esta hace referencia a la habilidad de los proveedores de emplear el más alto nivel de conocimiento científico disponible en ese momento para afrontar los diversos problemas de salud. En resumidas cuentas, es atender de forma científica las necesidades en salud de los pacientes. (Morán Sanchez, s. f.)

El modelo de Parasuraman se desarrolló a partir de la formulación de las preguntas claves de investigación: ¿De qué forma evalúa el cliente la calidad del servicio? ¿Realiza directamente una evaluación global o primero valora las etapas específicas del servicio? En caso de que emplee este último método, ¿cuáles son las diferentes etapas que utiliza para valorar el servicio? Luego de realizar un amplio estudio, estos investigadores encontraron diez atributos comunes que los clientes toman en cuenta, al momento de percibir la calidad del servicio: 1) fiabilidad; 2) profesionalidad; 3) accesibilidad; 4) seguridad; 5) capacidad de respuesta; 6) cortesía; 7) comunicación; 8) credibilidad; 9) comprensión y conocimiento del cliente, y 10) elementos tangibles (Ruiz, 2006). Al observar una fuerte correlación entre varias dimensiones, los investigadores decidieron integrar algunas en otras, llegando a un modelo de cinco criterios: 1) aspectos tangibles; 2) fiabilidad; 3) capacidad de respuesta; 4) seguridad, y 5) empatía. Estas cinco dimensiones son esenciales para la aplicación del modelo. (Piedra, 2019, p. 29)

Las dimensiones de la calidad que se consideran relevantes actualmente, y que mantienen estrecha relación con las señaladas en párrafos anteriores, son las evaluadas por el cuestionario SERVQUAL, según el MINSA (2011), las cuales son:

- Fiabilidad: Capacidad para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa.

- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad de servir a los usuarios y otorgarles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad: Evalúa la credibilidad generada por la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando cortesía, conocimiento, habilidad para comunicarse, privacidad y capacidad para inspirar confianza. (MINSa, 2011) En el mismo sentido, por una atención segura se entiende que “el paciente reciba una atención exenta de errores, donde se logre restablecer su salud en la medida de lo posible y sin que de la atención recibida deriven lesiones colaterales que, no por no ser deseadas ni intencionales, no dejan de ser perjudiciales” (George Quintero et al., 2021, p. 12).
- Empatía: Es la capacidad que tiene una persona de ponerse en el lugar de otra, el interés y atención individualizada que ofrecen las instituciones a los usuarios es entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Se relaciona con las condiciones y aspecto físico de los materiales, instalaciones, miembros del personal, equipos, material de comunicación, higiene y comodidad. (MINSa, 2011; Vizcaíno et al., 2019)

George Quintero et al. (2021) relatan que a pesar de que la calidad tiene las tres dimensiones mencionadas en los primeros párrafos de este apartado (dimensión técnico-científica, dimensión humana y dimensión entrono), hay otros autores que distinguen dos dimensiones que componen de la percepción de calidad del servicio, los cuales son la calidad técnica y la calidad funcional. La primera se refiere a “lo que se da”, lo que es medible objetivamente. Mientras que la segunda se refiere a “como se da”, la forma en la que se entrega el bien o servicio y la forma en que es recibida por el cliente. También señala que la calidad



tiene dos componentes: subjetivo y objetivo. El componente subjetivo se manifiesta en que el paciente se siente bien tratado, por otro lado, el componente objetivo se basa en que los pacientes desconocen algunas acciones, capacidades y conocimientos que los profesionales de la salud deberían desenvolver para decir que han brindado una atención de calidad.

Siguiendo la misma idea, las dimensiones de la calidad técnica, humana y entorno seguirá siendo un objetivo principal de los sistemas que brindan servicios. Los programas que se planteen de forma institucional asentarán sistemas continuos de mejora de la calidad, apoyándose en procesos de categorización y acreditación. (Romero-Chávez et al., 2019)

Donabedian (1990) hace unas décadas transformó la forma de pensar de los profesionales de la salud respecto a la calidad de la atención, introduciendo los conceptos de: “estructura, proceso y resultado”. La estructura comprende los insumos, por decirlo de alguna forma, con los que cuenta una empresa para brindar un servicio, en los que se incluyen el capital humano, los recursos materiales y financieros. Exterioriza la virtud del sistema para realizar y entregar los servicios de salud. El proceso es el sistema de acciones sucesivas y conscientes del hombre por medio de las cuales se busca conseguir un objetivo planteado, convirtiendo o utilizando las estructuras para lograr resultados. (George Quintero et al., 2021)

Finalmente, el resultado hace referencia a las modificaciones, favorables o desfavorables, en el estado de salud real o potencial de los pacientes o la comunidad atribuidos a la atención médica. También se puede señalar dentro de los resultados otras consecuencias de la asistencia sanitaria, como la comprensión o no de los pacientes sobre su estado de salud, los cuidados indicados para salud, lo que incluye la administración de medicamentos, la adherencia al tratamiento y la modificación de estilos de vida. (George Quintero et al., 2021; López Gómez y Pérez García, 2014)

En resumen, al hablar de calidad en salud, se manifiestan componentes objetivos y subjetivos; se conjugan dimensiones técnico-científica, humana, entorno físico, así como

estructura, proceso y resultado. Estos deben ser evaluados por indicadores. Para lograr calidad es necesario medirla y controlarla. (George Quintero et al., 2021)

### **2.1.3. Satisfacción del usuario**

Partiendo desde el contexto general de la perspectiva de la calidad de servicios por parte de las empresas, actualmente se sitúa entre las tendencias primordiales de la gerencia contemporánea, posicionar al cliente como “lo primero de lo primero”, es decir, hacerlo tan manifiesto como para que las determinaciones estratégicas y operativas estén enmarcadas por este criterio. (George Quintero et al., 2021) Traduciendo esto y llevándolo al plano de la salud, desde hace unas décadas viene cobrando importancia la valoración de la calidad en salud tomando en cuenta la satisfacción del paciente, motivo por el que, se han implementado diferentes herramientas e instrumentos que permitan medirlo, así como planes de mejora continua en los diferentes establecimientos de salud con el objetivo de lograr una mayor satisfacción del paciente, es decir cubriendo sus necesidades e incluso superando sus expectativas. Actualmente, se considera que un paciente satisfecho tiene mayor convicción para cumplir el tratamiento indicado por el médico y seguir los cuidados que le indica. “La mejora en el aspecto de la satisfacción del paciente puede mejorar la adherencia terapéutica y esto llevar a mejores desenlaces en su salud” (Valencia, 2018, p. 6).

Muchos autores concuerdan con la idea señalada en el párrafo anterior, en este contexto se busca conseguir un alto grado de satisfacción por parte de quién recibe el servicio como un atributo esencial para que exista calidad. (López Gómez y Pérez García, 2014)

En el Análisis de la Situación de Salud (ASIS) realizado por la Dirección de Redes Integradas de Salud - DIRIS Lima Este (2022) se expone que se desarrollaron evaluaciones de satisfacción e insatisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud de esta DIRIS, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificado, hallando que durante el 2019 se obtuvo como resultado general una satisfacción del 55.19% y una insatisfacción del 44.81%

de los usuarios. Al año siguiente, es decir, el 2020, nuevamente se evaluó la satisfacción del usuario externo en más de la mitad de los Establecimientos de Salud de la DIRIS Lima Este, siendo en 43 de 78, es decir en un 55.13% de ellos y los resultados encontrados fueron una satisfacción del 64.5% y una insatisfacción del 35.5%, menor que el año previo. Del mismo modo, durante el 2021, se efectuó la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en 62 de 79 Establecimientos de Salud de la DIRIS Lima Este (es decir, un 78.48% de los EE. SS. programado), encontrando que el porcentaje de Satisfacción de usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa en general es de 62.68%, con una insatisfacción de 37.32%.

El Ministerio de Salud (MINSa, 2011) emitió la RM N.º 527-2011, titulada “*Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*” cuyo propósito es colaborar con la identificación de los motivos esenciales del nivel de insatisfacción del usuario externo, lo que permitirá la aplicación de acciones para la mejora continua de los establecimientos de salud. En este documento se muestra una metodología e instrumentos estandarizados para la valoración de la satisfacción del usuario externo, así como también se fomenta la evaluación periódica y continua del nivel de la satisfacción del usuario externo y la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud. Esta guía técnica explica la metodología SERVQUAL modificada, la cual define la calidad de servicio como la brecha o “diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (SERVice QUALity) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario” (MINSa, 2011, p. 15). Esta herramienta fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes señalan que una medida de la calidad del servicio surge de la confrontación entre las expectativas generales de los usuarios (pacientes, clientes, beneficiarios, usuarios) y las percepciones de estos con respecto al servicio que brinda una organización.

La medición de la calidad de un servicio es un tópico en el que surge mucho debate, razón de múltiples investigaciones por parte de conocedores estudiosos en la materia; empero, la mayor parte de los autores concuerdan en indicar que las investigaciones empezadas por Parasuraman et al. (1985) y en años posteriores estos mismos autores, Parasuraman et a. (1988) validaron el SERVQUAL como el modelo de mayor divulgación y aplicación para la medición de la calidad de los servicios. A pesar de ello, existen otros autores que han llevado a cabo múltiples investigaciones a este respecto, como Cronin, que cuenta con los siguientes estudios “*Satisfying customer expectations: The effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing*” (Cronin y Morris, 1989), también desarrolló “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*” (Cronin y Taylor, 1992) y “*Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*” (Cronin y Taylor, 1994). En este último, Cronin y sus colaboradores, posterior a desarrollar estudios empíricos en distintas organizaciones que brindan servicios, propusieron el modelo SERVPERF, ya que concluyeron que el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), no es el más idóneo para evaluar la calidad de un servicio. En este sentido, la escala SERVPERF se establece únicamente con base en las percepciones, eliminando las expectativas. El argumento que sustenta el SERVPERF está vinculado a “los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su mutabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido”. Las demostraciones empíricas indican que “la percepción del rendimiento por sí sola logra pronosticar el comportamiento de los individuos, así como la conjunción de la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas” (Ibarra Morales y Casas Medina, 2015, p. 231).

Reforzando la idea del párrafo anterior, Díaz (2005) analizó la calidad del servicio de salud pública en Málaga, España, utilizando los modelos SERVQUAL y SERVPERF,

concluye que el modelo más idóneo para mensurar calidad de servicio percibida es el SERVPERF. La autora señala que el SERVPERF es el cuestionario más apropiado para medir la calidad percibida, entendida esta como percepción evaluativa del rendimiento de los atributos del servicio.

Del mismo modo, son muchos los autores que concluyen que “la escala SERVPERF obtiene niveles adecuados de confiabilidad, por lo que el instrumento tiene consistencia y estabilidad” (Gallardo Ferrada et al., 2019, p. 18)

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

- Según su fuente: documental
- Según su finalidad: básica
- Nivel: descriptivo, porque su propósito es describir situaciones o eventos.
- Diseño: no experimental, observacional
- Según la obtención de los datos: transversal debido a que se recolectaron en un solo periodo.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

Este estudio se desarrolló en el Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita, que se ubica en el Perú, departamento de Lima, provincia de Lima, distrito de Santa Anita, en Calle Los Mochicas s/n Coop. Chancas de Andahuaylas Parque Lampa de Oro. El CSMI Santa Anita cuenta con el servicio de consulta externa de medicina, con instalaciones de espera donde se encuentran los pacientes antes y después de ingresar a su cita médica, donde resolvieron el cuestionario. Se llevó a cabo durante el mes de julio del año 2023.

#### 3.3. Variables

##### 3.3.1. Variable principal

Nivel de satisfacción.

Medido mediante sus dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

### 3.3.2. *Variables secundarias*

Variables sociodemográficas:

- Condición del encuestado
- Edad
- Sexo
- Nivel de estudio
- Tipo de seguro
- Tipo de usuario

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. *Población*

La población son los pacientes atendidos en los consultorios externos de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita en el consultorio externo de Medicina en julio del 2023. Teniendo como población referencial el número promedio de pacientes que reciben atención en el consultorio externo de Medicina mensualmente, que es de 2350, según la oficina de estadística del CSMI Santa Anita.

#### 3.4.2. *Muestra:*

**A. Tamaño de la muestra.** Determinación del tamaño muestral, siguiendo lo indicado por la *RM N.º 527-2011/MINSA: Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo:*

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + (N - 1)e^2} = 92$$

n= Tamaño de la muestra

Z= 1.96 (intervalo de confianza del 95%)

p= 0.5 (proporción de usuarios que se asume que se encuentren insatisfechos del 50%)

$q = 0.5$  (proporción de usuarios que se asume que se encuentren satisfechos del 50%,  $1-p$ )

$e = 0.1$  (error estándar asumido: 10%)

$N = 2350$  (promedio de población de usuarios atendidos mensualmente en el servicio de Consulta Externa de Medicina)

#### **B. Criterios de Inclusión.**

- Paciente que recibió atención en el consultorio externo de Medicina del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita o acompañante de este.
- Paciente o acompañante mayor de 18 años, de ambos sexos.
- Paciente o acompañante que brinde su aprobación para encuestarlo.
- Paciente o acompañante que física y mentalmente puede dar su consentimiento informando y está apto para responder las preguntas de la encuesta.

#### **C. Criterios de exclusión.**

- Paciente o acompañante menor de edad.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio.
- Paciente o acompañante que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión o ser encuestado.
- Paciente o acompañante que, según los médicos del consultorio externo de Medicina, no están en condiciones físico-psíquicas adecuadas para responder la encuesta.

**D. Tipo de muestreo.** Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, hasta cubrir el tamaño de muestra deseada.



### 3.5. Instrumentos

En este estudio se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento a emplearse es el cuestionario SERV PERF, que tomará las preguntas de la sección de las Percepciones del cuestionario SERVQUAL modificado para su uso en establecimientos de salud, el cual está validado por el MINSA en la “*Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*”.

El cuestionario consta de una primera sección en la que se registran los datos generales del encuestado (variables sociodemográficas), y una segunda sección que está compuesta por veintidós preguntas o ítems que evalúan las cinco dimensiones de la calidad:

- Fiabilidad: preguntas del 1 al 5
- Capacidad de respuesta: preguntas del 6 al 9
- Seguridad: preguntas del 10 al 13
- Empatía: preguntas del 14 al 18
- Aspectos tangibles: preguntas del 19 al 22

Cada una de las preguntas cuenta con opción de ser calificadas en una escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Las cuales se interpretaron como lo expresa la tabla 1. Al hallar los datos finales, se considera como satisfacción a las categorías correspondientes a “satisfecho, muy satisfecho y totalmente satisfecho”, por el contrario, “muy insatisfecho y totalmente insatisfecho” corresponden a insatisfacción.

**Tabla 1***Interpretación del nivel de satisfacción según SERVPERF*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Calificación</b>
<b>Totalmente satisfecho</b>	6,7
<b>Muy satisfecho</b>	5
<b>Satisfecho</b>	4
<b>Muy insatisfecho</b>	3
<b>Totalmente insatisfecho</b>	2,1

**3.6. Procedimientos**

Luego de la aprobación para la ejecución del proyecto de investigación del por el jefe de establecimiento del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita, se procedió a aplicar la encuesta. Se identificó a los pacientes que acuden a la consulta externa de medicina, que respeten los criterios de inclusión, que después de haber culminado la lectura del consentimiento informado, acepten formar parte del estudio de forma anónima y voluntaria. A cada participante se le esclareció la finalidad del estudio y se absolvió cualquier pregunta que presentaron. Posteriormente, se les entregó el cuestionario de forma impresa.

**3.7. Análisis de Datos**

Para el análisis de los resultados se usó el programa estadístico SPSS 27. Se generó una base de datos a partir de la información recolectada en las encuestas, considerando valores del 1 al 7 para cada pregunta. Se obtuvieron los niveles de satisfacción en porcentajes para la satisfacción global y por cada dimensión. También se obtuvieron tablas descriptivas y gráficos de los porcentajes para cada una de las variables sociodemográficas. Del mismo modo, se realizaron análisis comparativos del nivel de satisfacción de los encuestados según

características sociodemográficas. En el análisis de cada dimensión, se halló el valor de la media y la desviación estándar para cada pregunta que compone las diferentes dimensiones, asimismo, se obtuvieron los porcentajes de satisfacción por dimensión y cada ítem que lo compone.

Cabe resaltar que el modelo SERVPERF tiene por sí mismo un alto nivel de confiabilidad y validez para evaluar la calidad de los servicios médicos ambulatorios. (Campoverde et al., 2020) Sin embargo, con el mismo programa estadístico SPSS 27 se realizó una prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna del instrumento utilizado.

### **3.8. Consideraciones éticas**

En la presente investigación se respetaron los cuatro principios bioéticos (justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia). No conlleva ningún riesgo para los participantes, puesto que no se realizó transformación alguna de las variables en estudio. Las encuestas se aplicaron previa entrega de la hoja informativa a cada participante, del mismo modo, el anonimato de cada encuesta fue garantizado mediante la asignación de un código a cada una de estas, para así conservar la privacidad de los datos recopilados de cada encuestado. Las respuestas de los participantes fueron manejadas únicamente por la investigadora.

#### IV. RESULTADOS

Del total de encuestados (92 personas), 76 personas correspondieron a usuarios y 16, a acompañantes. El tiempo empleado para la realización del cuestionario fue de aproximadamente 5-7 minutos. En la siguiente tabla (Tabla 2) se pueden apreciar las características sociodemográficas de los participantes según condición del encuestado, edad, sexo, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de usuario.

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina del CSMI Santa Anita en julio, 2023*

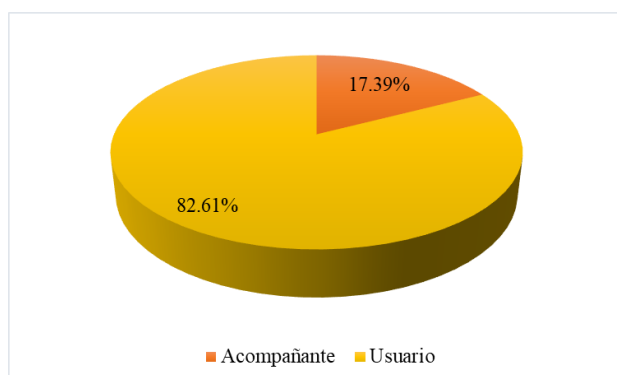
<b>Variable</b>		<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Condición encuestado</b>	el Usuario	76	82.61%
	Acompañante	16	17.39%
<b>Edad</b>	De 18 a 30 años	34	36.96%
	De 31 a 60 años	47	51.09%
	Mayor de 60	11	11.96%
<b>Sexo</b>	Masculino	33	35.87%
	Femenino	59	64.13%
<b>Nivel de estudios</b>	Analfabeto	1	1.09%
	Primaria	10	10.87%
	Secundaria	44	47.83%
	Superior técnico	18	19.57%
	Superior universitario	19	20.65%
<b>Tipo de seguro</b>	SIS	77	83.70%
	EsSalud	8	8.70%

	Otro	7	7.61%
<b>Tipo de usuario</b>	Continuador	77	83.70%
	Nuevo	15	16.30%

Respecto a la distribución de los participantes según condición del encuestado (Figura 1), se halló que el 82.61% (76 personas) fueron usuarios y 17.39% (16 personas) fueron acompañantes.

### Figura 1

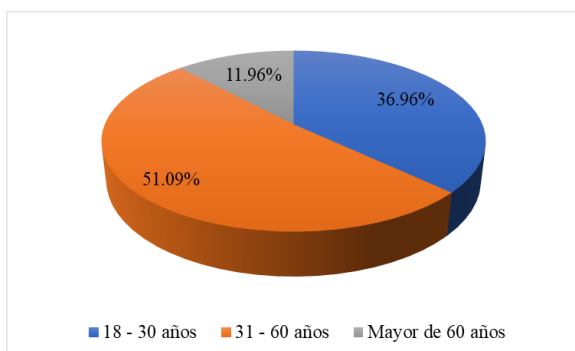
*Distribución de los participantes según condición del encuestado*



En cuanto a la distribución de los encuestados por grupos etarios (Figura 2), se consideraron 3 categorías: de 18 a 30 años, entre 31 y 60 años y mayor de 60 años, hallando respectivamente 34 (36.96%), 47 (51.09%) y 11 (11.96%) encuestados. Se observa que hay una mayor cantidad de participantes en el grupo de adultos de entre 31 y 60 años.

### Figura 2

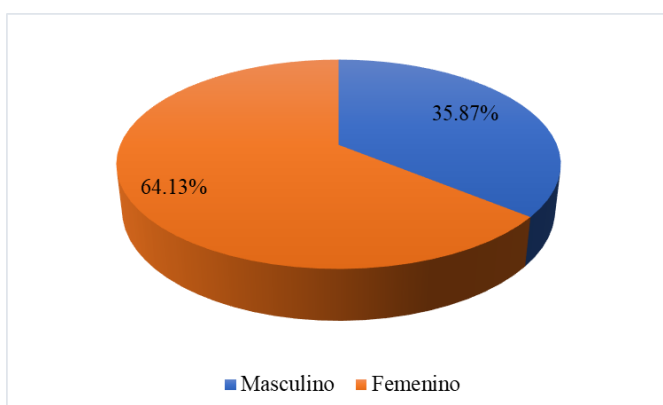
*Distribución de los participantes según edad*



Acercas de la distribución de los encuestados por sexo (Figura 3), 64.13% fueron de género femenino y 35.87% fueron de género masculino. Hay una preponderancia del sexo femenino.

### Figura 3

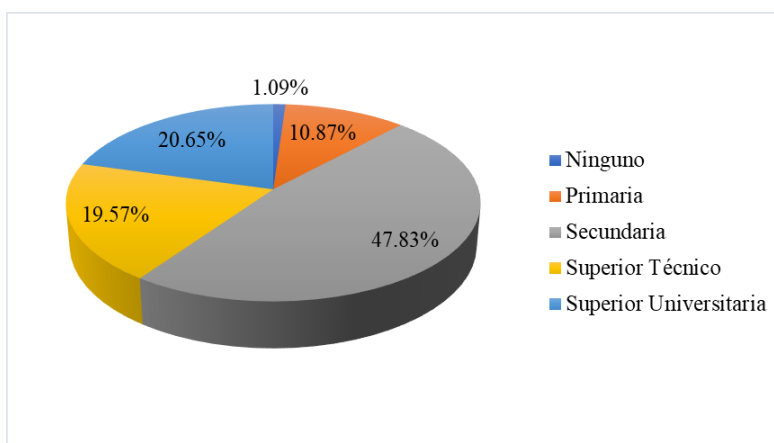
*Distribución de los participantes según sexo*



Con relación a la distribución de encuestados por niveles de estudio (Figura 4) se encontró que solo un paciente era analfabeto (1.09%), 10 de los encuestados tenían instrucción hasta el nivel primario (10.87%), 44 de los encuestados, hasta el nivel secundario (47.83%), 18 de los encuestados, hasta el nivel superior técnico (19.57%) y por último 19 de los encuestados tenía instrucción hasta superior universitaria (20.65%). El mayor grupo se encuentra en el nivel de estudios hasta secundaria.

#### Figura 4

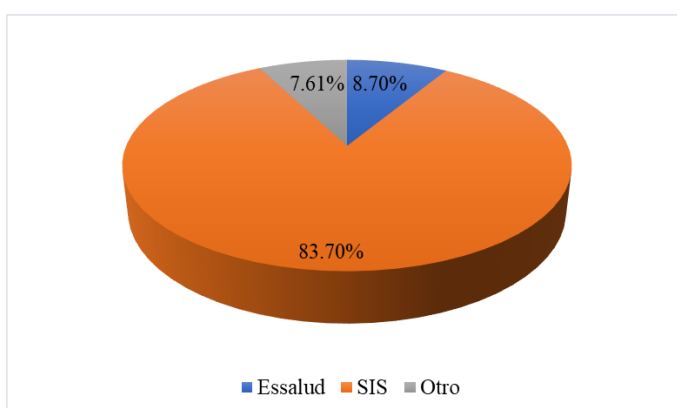
*Distribución de los participantes según nivel de estudios*



Sobre el número de encuestados según tipo de seguro (Figura 5), se halló una mayoría de encuestados que cuentan con seguro integral de salud (SIS), que fueron el 83.70% de los encuestados (77 personas), en los otros dos tipos de seguro se halló una cantidad menor, pero similar entre sí, siendo el 8.70% (8 personas) que cuentan con seguro EsSalud y 7.61% (7 personas) que cuentan con otros seguros.

#### Figura 5

*Distribución de los participantes según tipo de seguro*

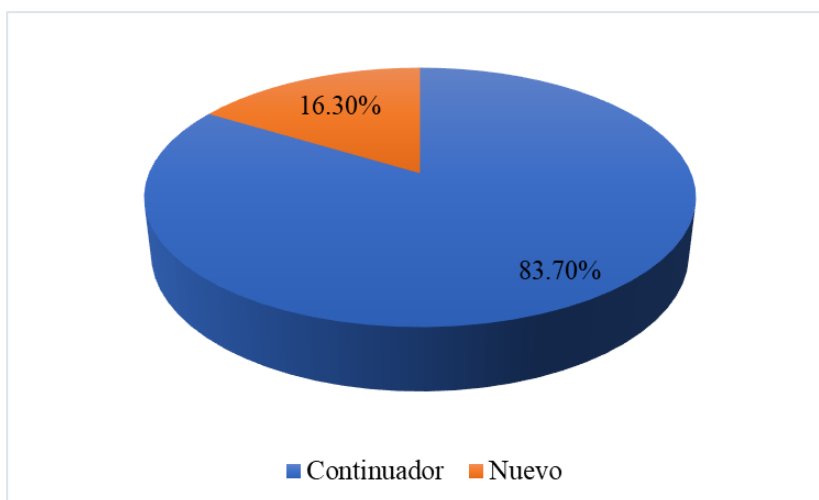


Con respecto a la cantidad de encuestados por tipo de usuario (Figura 6), se halló una gran mayoría de usuarios continuadores, es decir, que han asistido en más de una oportunidad a la consulta externa de medicina, fueron el 83.70% (77 personas), por el otro lado se halló que

el 16.30% eran usuarios nuevos, lo que quiere decir que acudían por primera vez a recibir atención en la consulta externa de medicina, fueron el 16.30% (15 personas).

### Figura 6

*Distribución de los participantes según tipo de usuario*



Respecto al nivel de satisfacción general, se encontró que el 86.07% de los encuestados se encontraban satisfechos y el 13.94% de los encuestados se encontraban insatisfechos. Mientras que, evaluando el nivel de satisfacción por dimensiones, se encontró que todas las dimensiones evaluadas presentaban un alto porcentaje de encuestados satisfechos, hallando un 80% de satisfacción en la dimensión fiabilidad, 78.26% de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, 92.39% de satisfacción en la dimensión seguridad, igualmente 92.39% de satisfacción en la dimensión empatía y 87.23% de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles, lo cual se detalla en la Tabla 3 y las Figuras 7, 8 y 9.



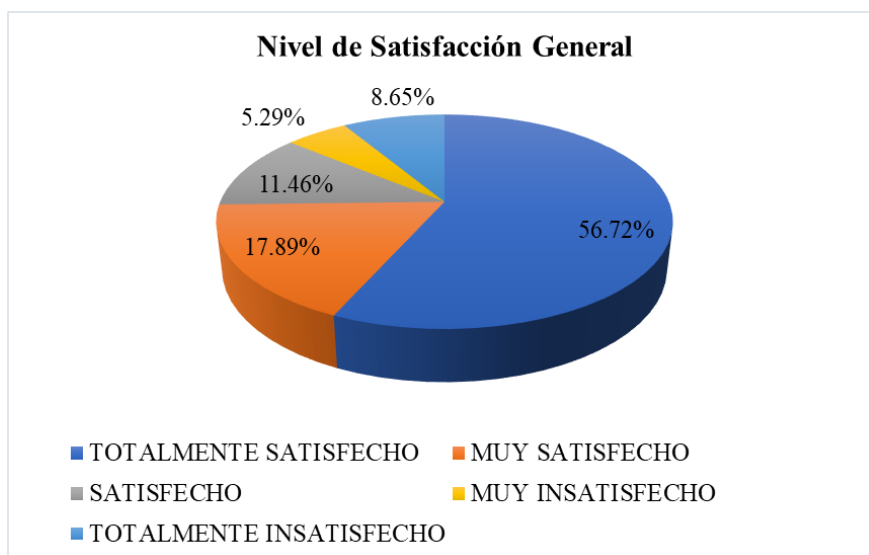
**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción general y por dimensiones de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina del CSMI Santa Anita en julio, 2023*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Dimensión de fiabilidad</b>	<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>	<b>Dimensión de seguridad</b>	<b>Dimensión de empatía</b>	<b>Dimensión de aspectos tangibles</b>	<b>Satisfacción general</b>
<b>Totalmente satisfecho</b>	48.26%	43.48%	67.12%	65.43%	59.24%	56.72%
<b>Muy satisfecho</b>	19.57%	20.65%	17.66%	14.78%	17.12%	17.89%
<b>Satisfecho</b>	12.17%	14.13%	7.61%	12.17%	10.87%	11.46%
<b>Muy insatisfecho</b>	6.30%	8.97%	2.17%	2.83%	6.52%	5.29%
<b>Totalmente insatisfecho</b>	13.70%	12.77%	5.43%	4.78%	6.25%	8.65%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

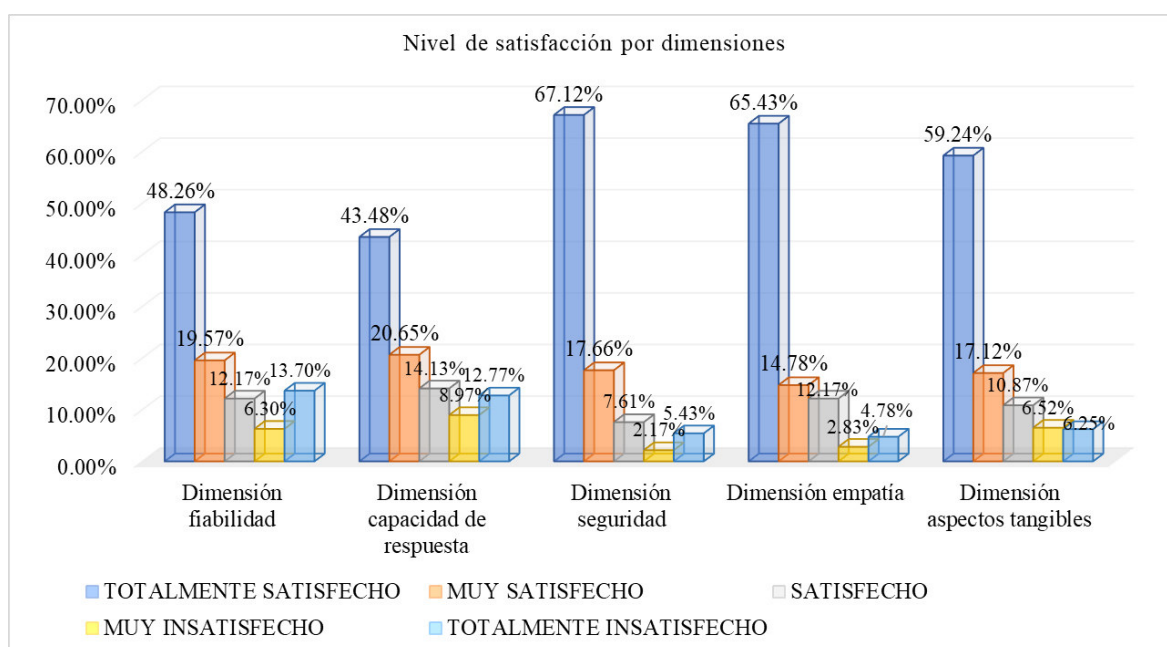
**Figura 7**

*Nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina del CSMI Santa Anita en julio, 2023*



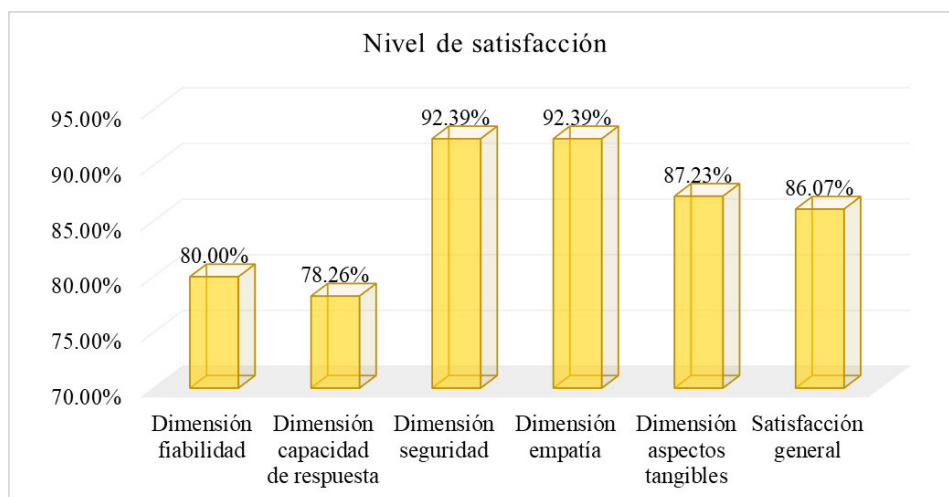
**Figura 8**

*Nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes atendidos en la consulta externa de medicina del CSMI Santa Anita en julio, 2023*



**Figura 9**

*Nivel de satisfacción general y por dimensiones*



Se realizaron análisis comparativos del nivel de satisfacción de los encuestados según variables de interés (características sociodemográficas) como sexo, edad y nivel de estudio (Tabla 4). Se encontró que tanto en el sexo femenino como masculino hay un predominio de encuestados satisfechos, 87.67% de las encuestadas del sexo femenino afirmaban estar satisfechas y el 83.19% de los encuestados del sexo masculino indicaban que estaban satisfechos. Respecto al nivel de satisfacción según rangos de edad, se puede observar que, en las tres categorías, la mayor parte de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos, seguido por muy satisfechos y satisfechos y un porcentaje menor del 15% en cada categoría se encuentra insatisfecho. Específicamente, el 85.83% los encuestados en el rango de edad de adulto joven, es decir, de 18 a 30 años, se encuentran satisfechos. El 85.98% de los encuestados en el rango de edad de 31 a 60 años indican estar satisfechos. En el rango de edad de adulto mayor, es decir, mayor de 60 años, el 87.19% se encuentra satisfecho. Del mismo modo, comparando a los encuestados según el nivel de instrucción, se halla un nivel de satisfacción muy similar en las cuatro categorías, en los participantes con instrucción primaria se reportó un 82.64% de satisfacción; en los que tienen instrucción secundaria, 88.12% de satisfacción; en los que tienen instrucción superior técnica, 84.85% de satisfacción, finalmente, en los que tienen instrucción superior universitaria, 84.45% de satisfacción.

**Tabla 4***Nivel de satisfacción según sexo, edad y nivel de estudios*

Nivel de satisfacción	Sexo		Edad			Nivel de instrucción			
	Masculino	Femenino	18 - 30	31 - 60	61 - +	Primaria	Secundaria	Superior Técnico	Superior Univ.
<b>Totalmente satisfecho</b>	45.59	62.94	60.56	55.03	52.07%	62.40	61.67	46.46%	51.67%
	%	%	%	%		%	%		
<b>Muy satisfecho</b>	23.1	14.95	15.51	18.57	22.31%	11.57	16.74	21.97%	20.33%
	4%	%	%	%		%	%		
<b>Satisfecho</b>	14.4	9.78	9.76%	12.38	12.81%	8.68%	9.71%	16.41%	12.44%
	6%	%		%					
<b>Muy insatisfecho</b>	5.92	4.93	3.48%	6.58%	5.37%	5.79%	4.86%	8.08%	3.35%
	%	%							
<b>Totalmente insatisfecho</b>	10.8	7.40	10.70	7.45%	7.44%	11.57	7.02%	7.07%	12.20%
	8%	%	%			%			

Como se explicó en la metodología, el instrumento usado para encuestar a los pacientes estuvo compuesto por 22 preguntas que evalúan 5 dimensiones, el análisis del nivel de satisfacción por pregunta correspondiente a cada dimensión se muestra en las Figuras del 9 al 13.

La dimensión fiabilidad fue evaluada mediante las primeras cinco preguntas del cuestionario, de estas, la pregunta que obtuvo un mayor nivel de satisfacción fue aquella referida a ser atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas (media 5.6 y desviación estándar 1.5). Mientras que, la pregunta que obtuvo un menor puntaje en esta dimensión fue aquella sobre ser atendido según el horario publicado por el establecimiento

(media 4.7 y desviación estándar 2.1), sin embargo, aún se encuentra dentro de la categoría de satisfecho (Tabla 5). En la Figura 10 se observa a detalle el nivel de satisfacción de cada pregunta.

**Tabla 5**

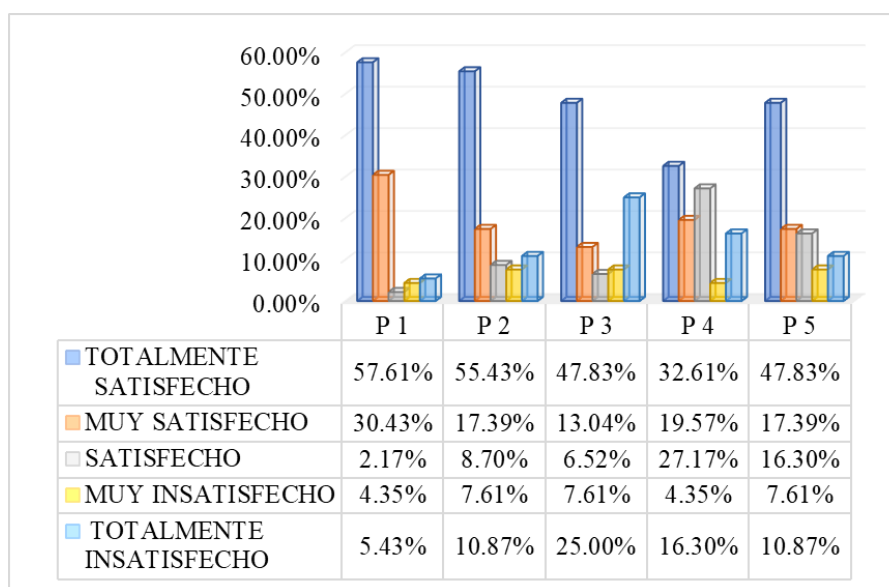
*Media y desviación estándar de las preguntas correspondientes a la dimensión fiabilidad.*

	P1	P2	P3	P4	P5
<b>Media</b>	5.62	5.28	4.70	4.53	5.01
<b>Desviación estándar</b>	1.511	1.787	2.142	1.818	1.738

*Nota.* P1 hasta P5 corresponden de la pregunta 1 hasta la pregunta 5 del instrumento usado, los cuales pertenecen a la dimensión fiabilidad. Elaboración propia.

**Figura 10**

*Nivel de satisfacción por preguntas de la dimensión fiabilidad*



Las preguntas del 6 al 9 valoran la dimensión capacidad de respuesta. De estas, la pregunta que obtuvo mayores puntajes fue la relacionada con la atención rápida de

caja/farmacia (media de 5 y desviación estándar de 1.6), por otro lado, la pregunta que obtuvo menores puntajes (media de 4.7 y desviación estándar de 1.9) fue aquella sobre una resolución inmediata cuando el usuario presenta algún problema o dificultad, pero también está incluida en la categoría satisfecho. Estos datos se observan en la Tabla 6 y la Figura 10.

**Tabla 6**

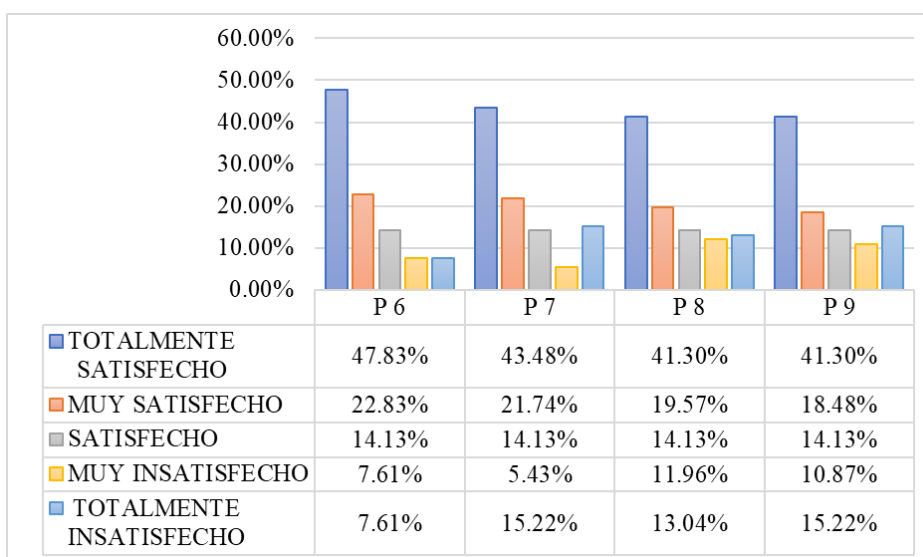
*Media y desviación estándar de las preguntas correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta.*

	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>
<b>Media</b>	5.09	4.85	4.76	4.74
<b>Desviación estándar</b>	1.601	1.815	1.818	1.874

*Nota.* P6 hasta P9 corresponden de la pregunta 6 hasta la pregunta 9 del instrumento usado, los cuales pertenecen a la dimensión capacidad de respuesta. Elaboración propia.

**Figura 11**

*Nivel de satisfacción por preguntas de la dimensión capacidad de respuesta*



Otra dimensión evaluada fue la seguridad, la cual corresponde a las preguntas del 10 al 13. En esta se halló que la pregunta que obtuvo un mayor puntaje (media 5.9 y desviación estándar 1.5) fue la pregunta 13, en la que se pregunta al encuestado si el médico que le atendió le inspiró confianza. Los detalles de las preguntas correspondientes a esta dimensión se muestran en la tabla 7 y la figura 12.

**Tabla 7**

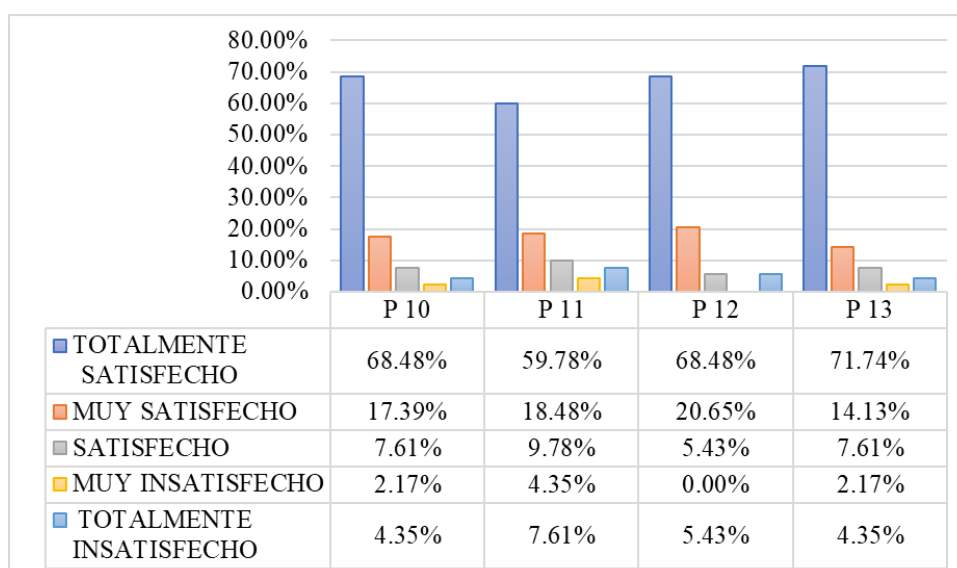
*Media y desviación estándar de las preguntas correspondientes a la dimensión seguridad*

	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>
<b>Media</b>	5.77	5.49	5.82	5.85
<b>Desviación estándar</b>	1.376	1.641	1.398	1.467

*Nota.* P10 hasta P13 corresponden de la pregunta 10 hasta la pregunta 13 del instrumento usado, los cuales pertenecen a la dimensión seguridad. Elaboración propia.

**Figura 12**

*Nivel de satisfacción por preguntas de la dimensión seguridad*



Con respecto a la dimensión empatía, esta comprende las preguntas del 14 al 18. Los datos y porcentajes obtenidos en cada pregunta se precisan en la tabla 8 y la figura 13. Se observa que la pregunta 18, fue la que obtuvo el mayor puntaje de esta y de todas las demás dimensiones (media 5.9 y desviación estándar 1.2), esta pregunta hace referencia a la comprensión del encuestado a la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud. Se observa que todas las preguntas de esta dimensión tienen una media por encima de 5, es decir, totalmente satisfechos.

**Tabla 8**

*Media y desviación estándar de las preguntas correspondientes a la dimensión empatía*

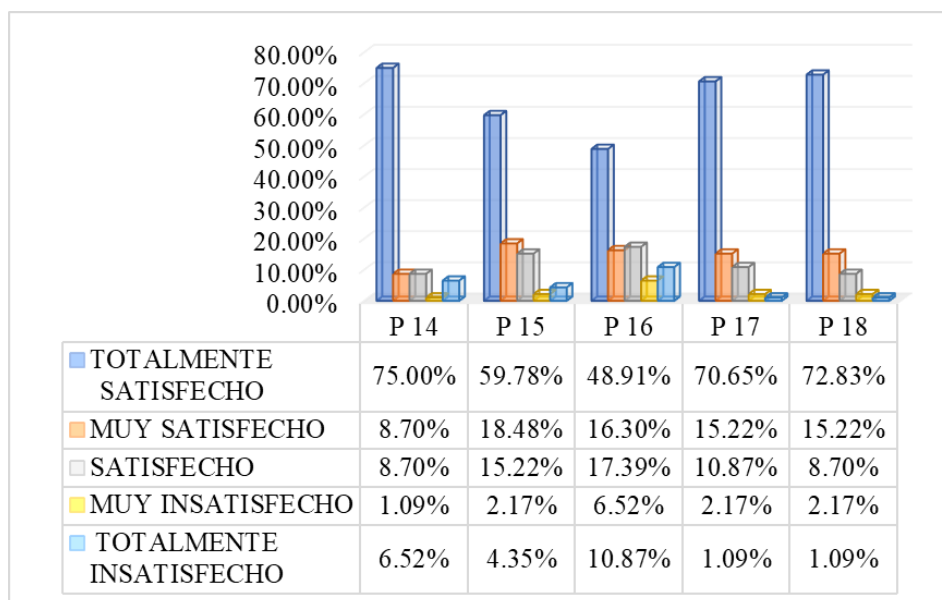
	<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>
<b>Media</b>	5.87	5.47	5.03	5.93	5.98
<b>Desviación estándar</b>	1.491	1.354	1.732	1.221	1.186

*Nota.* P14 hasta P18 corresponden de la pregunta 14 hasta la pregunta 18 del instrumento usado, los cuales pertenecen a la dimensión empatía. Elaboración propia.

**Figura 13**

*Nivel de satisfacción por preguntas de la dimensión empatía*





La última dimensión evaluada es la que corresponde a los aspectos tangibles, que abarca las preguntas del 19 al 22. La tabla 9 y la figura 14 recogen los detalles de estas preguntas. La pregunta sobre si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con sillas para su comodidad fue la que obtuvo un mayor puntaje (media 5.86 y desviación estándar 1.2). Por otro lado, la pregunta que obtuvo el puntaje más bajo, pero aún perteneciente a la categoría muy satisfecho fue aquella sobre si el establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes (media 4.9 y desviación estándar 1.7).

**Tabla 9**

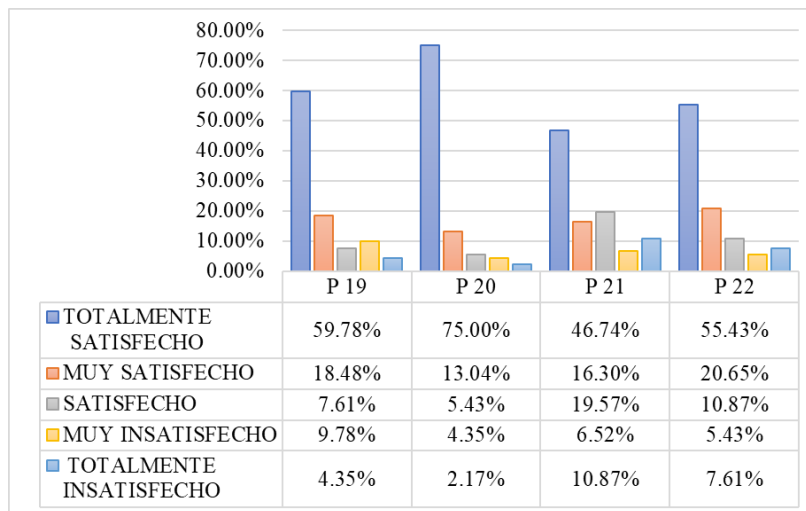
*Media y desviación estándar de las preguntas correspondientes a la dimensión aspectos tangibles*

	P19	P20	P21	P22
<b>Media</b>	5.42	5.86	4.98	5.34
<b>Desviación estándar</b>	1.484	1.228	1.690	1.612

*Nota.* P19 hasta P22 corresponden de la pregunta 19 hasta la pregunta 22 del instrumento usado, los cuales pertenecen a la dimensión aspectos tangibles. Elaboración propia.

**Figura 14**

*Nivel de satisfacción por preguntas de la dimensión aspectos tangibles*



Se realizó la prueba de confiabilidad de la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.94, correspondiente a excelente confiabilidad.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este estudio, para aplicar las encuestas se utilizó una muestra constituida por 92 personas. Este tamaño de muestra es similar al utilizado por Vizcaíno et al. (2020) que incluyó en su estudio a 96 pacientes y Acuña et al. (2012) quienes encuestaron a 100 pacientes; pero es menor al usado por Ruiz (2019) que encuestó a 130 usuarios y Febres-Ramos (2020) que encuestó a 292 usuarios, esto puede deberse a que estos autores desarrollaron su estudio en un hospital y no en un centro de primer nivel de atención como es el caso de esta investigación.

El nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta externa del CSMI Santa Anita en julio del 2023 fue del 86.07%. Este valor es semejante al reportado por Aduato (2017): 86.44% en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) y Piedra (2019): 85% en el Hospital de Vitarte, ambos autores utilizaron la encuesta SERVPERF al igual que este estudio. Valores similares fueron hallados por Hernández-Vásquez et al. (2019) que analizaron el ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) desarrollado en 2018, encontrando un nivel de satisfacción de 74.3% y por el INEI (2016) en el ENSUSALUD (Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud) que reporta un 73.85% como satisfacción general y 66.69% de satisfacción en los usuarios de los servicios de salud brindados por las instituciones que pertenecen al MINSA. Otros autores encontraron niveles de satisfacción general más altos, como Ruiz (2019) en el Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU) y Pinilla (2020) en la Clínica de Optometría de la Universidad de La Salle en Colombia, quienes encontraron niveles de satisfacción general de 92.52% y 94.2% respectivamente, igualmente usando el cuestionario SERVPERF. Por otro lado, Febres-Ramos et al. (2020) en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo encontraron una satisfacción global de 60.3%, mientras que Garibay (2020) en el HNHU encontró un alto nivel de insatisfacción global, con un valor de 64.85%. Estos valores que revelan una baja satisfacción en los usuarios fueron hallados mediante la encuesta SERVQUAL.

Las dimensiones que mayor porcentaje de satisfacción obtuvieron fueron la dimensión seguridad y la dimensión empatía, ambas con un 92.39% de satisfacción. De forma semejante, Aduato (2017) encontró en el HNAL un nivel de satisfacción de 92.87% para la dimensión empatía y 91.83% en la dimensión seguridad. Ruiz (2019) también encontró valores similares en el HNHU con 100% y 95.39% en la dimensión empatía y seguridad, respectivamente, hallados mediante la encuesta SERVPERF. En cambio, Garibay (2020) también en el HNHU, pero mediante la encuesta SERVQUAL halló un nivel de insatisfacción de 53.18% en la dimensión empatía y 53.48% en la dimensión seguridad. Hallazgos similares a los de este estudio se reportan en el estudio de Febres-Ramos et al. (2020), en donde se encontró que las mayores puntuaciones asignadas por los encuestados fueron en las dimensiones de seguridad y empatía (86.8% y 80.3%), destacando que ellos perciben como muy importante para considerarse satisfechos, la relación médico-paciente, que implica un trato cordial, con paciencia y respeto, así como la realización de un examen físico minucioso y donde se respete su privacidad, que se les brinde una explicación en términos comprensibles sobre su condición de salud y el tratamiento a seguir.

Siguiendo en orden descendente, la dimensión aspectos tangibles tuvo un 87.23% de satisfacción. En esta dimensión, la pregunta que obtuvo puntuaciones más altas fue si la sala de espera y el consultorio se hallaban limpios y contaron con sillas para su confort. Valores similares fueron hallados por Aduato (2017): 89.36% y Garibay (2020): 76.45%. Otros autores encontraron valores más altos, como Ruiz (2019): 92.88% y Pedraja-Rojas et al. (2019) en Chile: 92.4%. Este último autor, señala que la dimensión mejor puntuada en su estudio fue la de elementos tangibles y esto se debe a la financiación en infraestructura y mantenimiento desarrollada por los usuarios y funcionarios de los establecimientos de salud. En contraparte, un valor muy inferior fue hallado por Piedra (2019): 27.4%, el autor explica que esto puede deberse a que el Hospital de Vitarte, donde se llevó a cabo este estudio, tenía una antigua

infraestructura, asimismo, los usuarios reportaban una baja satisfacción respecto a señalización, confort y limpieza de los ambientes del hospital.

En la dimensión fiabilidad hubo un 80% de satisfacción de los encuestados, similar a lo encontrado por Adatao (2017): 84.35%, Ruiz (2019): 83.39% y en el ámbito internacional por Pedraja-Rejas et al. (2019): 79.8% y Pinilla (2020): 76.6%. Garibay (2020) encontró lo opuesto, reportando un nivel de insatisfacción de 72.05% en la dimensión fiabilidad.

Para terminar con el análisis de niveles de satisfacción por dimensiones, la capacidad de respuesta fue la dimensión que obtuvo un menor puntaje con 78.26%, a pesar de ser la dimensión calificada más baja, sigue perteneciendo a un alto nivel de satisfacción, tomando en cuenta como parámetro aceptable un nivel de satisfacción mayor del 60% según lo señalado por el MINSA. El valor hallado se correlaciona con las preguntas 8 y 9 que fueron las que obtuvieron un menor puntaje a comparación de las otras preguntas, estas preguntas fueron indicadores de que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio no fue breve y que si los pacientes presentaron alguna dificultad esta no se solucionó en un breve plazo. El nivel encontrado en este estudio es semejante al reportado por Adatao (2017): 72.77%, Pinilla (2020) en Colombia: 76.2% y Pedraja-Rojas et al. (2019) en Chile: 81.8%. Es menor al hallado por Ruiz (2019): 90.96% y mayor al señalado por Febres-Ramos et al. (2020): 44.5%.

Evaluando los niveles de solo insatisfacción para cada una de las preguntas que integran el instrumento utilizado, se encontró que las preguntas calificadas con mayor nivel de insatisfacción fueron aquellas respecto a si la atención se dio según el horario publicado por el establecimiento (ítem 3), si cuando el encuestado quiso presentar algún reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos (ítem 4), si fue rápida la atención en el módulo de admisión (ítem 7), si el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio fue breve (ítem 8) y si cuando presentó alguna dificultad se resolvió de forma inmediata (ítem 9). Esto es similar a lo indicado por el INEI (2016) en la encuesta ENSUSALUD, donde el 33,94%

de las personas atendidas en consultorios externos refieren que se deben mejorar los servicios de admisión y citas. Esto es discordante con lo hallado por Garibay (2020) quien señala que los ámbitos con los que los usuarios señalan como más insatisfactorios fueron la señalización para guiar a los pacientes, la atención en el módulo de caja y los insumos utilizados en su atención. Por su parte, Ruiz (2019) refiere que los ámbitos que presentan mayor índice de insatisfacción son la atención en cumplimiento del cronograma programado, el respeto por la programación y tiempo de llegada, así como la presencia de personal para brindar información y orientación a los pacientes.

Respecto a las características sociodemográficas: en cuanto al nivel de estudios, se halló que la mayor frecuencia de encuestados se concentraba en la categoría de estudios secundarios (47.83%), seguido del nivel superior universitario (20.65%) y superior técnico (19.57%). Estos datos difieren de lo presentado por Pinilla (2020) en Colombia, en donde el nivel predominante de estudios fue el bachillerato (35.7%), seguido del nivel profesional (31%). Comparando los resultados obtenidos con un estudio local llevado a cabo, igualmente, en un centro de primer nivel de atención por Jerí (2021) se encontró que el grado de instrucción superior fue el preponderante con un 48%, seguido por el nivel secundario con un 35%, lo cual es similar a lo hallado por este estudio.

En lo concerniente al tipo de seguro, se encontró que una gran parte de los encuestados (83.7%) contaban con SIS (Seguro Integral de Salud), el 8.7% contaban con seguro EsSalud y 7.61% contaban con otro seguro. Se observa que a pesar de contar con un seguro que brinda atención gratuita, algunos pacientes que cuentan con EsSalud deciden acudir al CSMI Santa Anita, la mayor parte de ellos debido a que hay un prolongado tiempo de espera para poder obtener una cita en su sistema de seguro, mientras que en el CSMI pueden obtener una cita en corto tiempo o incluso el mismo día si consiguen una cita adicional con algún médico programado. Los resultados descritos al principio de este párrafo son semejantes a los hallados

por Garibay (2020) quien reporta que el 78.57% de los participantes de su estudio contaron con SIS y por Ruiz (2019) que muestra un 93% de encuestados que contaban con SIS.

Respecto al tipo de usuario se encontró un predominio de usuarios continuadores 83.7%, este valor es mayor al hallado por Jerí (2021) quien refiere que el 55% de los participantes de su estudio fueron usuarios continuadores y un 45% fueron usuarios nuevos, pero similar al reportado por Garibay (2020) que señala un 88% de los usuarios encuestados en su estudio eran continuadores y un 12% eran usuarios nuevos.

En relación con la distribución de pacientes según sexo, se halló una preponderancia del sexo femenino con 64.13%, lo cual es congruente con la data proporcionada por la oficina de informática del centro de salud, que reporta que en el semestre previo (enero a junio del 2023) un 62.2% de pacientes atendidos fueron mujeres, mientras que un 37.7% fueron varones. Estos datos muestran similitud a lo reportado por Febres-Ramos et al. (2020) quien detalla que, de los usuarios encuestados en su estudio, el 61% correspondieron al género femenino, de forma análoga, en el estudio ejecutado por Vizcaino et al. (2019) el 59.4% de los encuestados fueron mujeres.

No se encontraron variaciones grandes en los niveles de satisfacción según género, edad o nivel de estudios, es decir que, hay homogeneidad en el nivel de satisfacción que perciben los usuarios, tanto en mujeres como varones, de los diferentes grupos etarios y con cualquier nivel de instrucción.

Lo señalado anteriormente contrasta con lo hallado por Vizcaíno et al. (2019), quienes señalan que, en su estudio, el género femenino percibe en mayor parte un trato amable por el médico (73%), mientras que en el género masculino fue en un 56%. Al centrarnos en el nivel de satisfacción según categorías de edad, si bien en todos los grupos se observa un nivel de satisfacción mayor de 85%, se observa una ligera predominancia de satisfacción en el grupo de los adultos mayores (mayor de 60 años), quienes tienen un 87.2% de satisfacción. Piedra (2019)

también halló una diferencia en la percepción del nivel de satisfacción en cuanto al grado de estudios, describe que las personas analfabetas otorgaron una calificación positiva al servicio brindado, a contraste de los encuestados con algún grado de instrucción (primaria, secundaria, superior técnico y superior universitario), quienes fueron más estrictos al calificar el servicio.

Al realizar el análisis de confiabilidad se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.94. Con base en que la confiabilidad está definida como el “grado en que un instrumento de varios ítems mide consistentemente una muestra de la población” (Oviedo y Campo-Arias, 2005, p. 573). Para la interpretación del valor obtenido, seguimos los parámetros de George y Mallery (2003) quienes señalan que:

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es considerado como excelente.
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es considerado como bueno.
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es considerado como aceptable.
- Coeficiente alfa  $> 0.6$  es considerado como cuestionable.
- Coeficiente alfa  $> 0.5$  es considerado como pobre.
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es considerado como inaceptable.

Finalmente, se halla que el instrumento usado en este estudio tiene una excelente confiabilidad (alfa de Cronbach de 0.94) para medir el nivel de satisfacción de los encuestados. Este valor es prácticamente igual al obtenido por Vizcaíno et al (2019), quienes señalan en su artículo un valor de alfa de Cronbach de 0.940. Igualmente, Pedraja-Rejas et al. (2019) encontraron un valor de alfa de Cronbach similar, de 0.9.



## VI. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta externa del CSMI Santa Anita en julio del 2023 fue del 86.07%. En cuanto al nivel de satisfacción por dimensiones, se encontró 80% en la dimensión fiabilidad, 78.26% en capacidad de respuesta, 92.39% en seguridad, 92.39% en empatía y 87.23% en aspectos tangibles.
- Las características sociodemográficas encontradas fueron un predominio del sexo femenino (64.13%), nivel de estudios hasta secundaria (47.83%), grupo etario más prevalente de 31 a 60 años (51.09%), el 82.61% fueron usuarios, 83.7% de los encuestados contaban con SIS e igualmente 83.7% eran usuarios continuadores.
- Los resultados hallados por este estudio son semejantes a los descritos por otros estudios, tanto nacionales como extranjeros, que utilizaron la metodología SERVPERF, en contraparte algunos estudios que utilizaron la metodología SERVQUAL hallaron menores niveles de satisfacción.
- En este estudio, el paciente fue el eje central para determinar el nivel de satisfacción del servicio recibido en la consulta externa, por tanto, lo hallado servirá para mejorar los aspectos percibidos como menos satisfactorios: atención no realizada según el horario indicado por el establecimiento, no contar con mecanismo para la atención de reclamos, demora en la atención en el módulo de admisión y largo tiempo de espera para ser atendido en el consultorio.
- La cuantificación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud no es una labor sencilla, se requieren de herramientas e instrumentos que ayuden a las instituciones a entender mejor el significado del valor que tienen los pacientes, así como el grado en que la atención que perciben cumple con las necesidades y expectativas de estos.

- Brindar los servicios de salud con calidad permitirá lograr altos niveles de satisfacción de los pacientes y acompañantes de estos. En ello están involucrados desde los líderes de las instituciones prestadoras de servicios de salud, hasta el empleado de más bajo nivel, ya que todos forman parte de la atención que recibe el usuario en los diferentes momentos en que se brinda el servicio, en este contexto, toda la organización debe tomar acción para brindar servicios de calidad.
- El instrumento usado en este estudio tiene una excelente confiabilidad (alfa de Cronbach de 0.94) para medir el nivel de satisfacción de los encuestados.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el ente rector de la salud, en nuestro caso, el MINSA actualice la *“Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”* debido a que la última versión de este data del 2011 y señala como instrumento al SERVQUAL que fue planteado en 1988, y actualmente hay estudios que proponen otros instrumentos, así como contar con herramientas que involucre más dimensiones a evaluar, tales como “dimensiones de estructura, proceso y resultado” y dimensiones “objetivas y subjetivas”.
- Si bien es cierto que la calidad de la atención en salud y por consiguiente el nivel de satisfacción de los pacientes es responsabilidad de todo el personal implicado en la atención del mismo, es muy especialmente responsabilidad de los directivos de las instituciones, por lo que, los resultados de este estudio pueden servir como base para implementar planes de mejora en el CSMI Santa Anita en los aspectos que los pacientes perciben como poco satisfactorios (atención según el horario indicado por el establecimiento, manejo de reclamos, tiempo de espera en el área de admisión y antes de ingresar a la consulta y resolución de dificultades presentadas por los usuarios) y fortalecer los aspectos considerados como satisfactorios (empatía y seguridad), para finalmente evaluar el impacto de las intervenciones.
- La calidad en los servicios de salud debe suponer una ventaja prolongada y duradera, por ello, se recomienda que sea evaluada constantemente a través de instrumentos y metodologías estandarizadas, que permitan evidenciar las fluctuaciones o mantenimiento del nivel de satisfacción de los pacientes.
- La principal limitación de este estudio es que al ser unicéntrico, es de pequeña escala, por lo que los resultados no se pueden generalizar. En este sentido, se recomienda replicar el estudio para medir el nivel de satisfacción en otros establecimientos del primer nivel

de atención, dentro de la jurisdicción de Lima Este y de las otras DIRIS, para poder determinar niveles estándares y planes de mejora conjuntos.

- Se recomienda que posterior a la implementación de planes de mejora para subsanar los aspectos detectados como poco satisfactorios, se inicie una gestión para brindar valor agregado a los servicios, de modo que no solo se cubran, sino que se superen las expectativas de los pacientes, en búsqueda de la excelencia.

### VIII. REFERENCIAS

- Acuña Zavala, P. D., Adrianzén Rodríguez, S. B., Almeyda Alvarado, K. A., y Carhuancho Aguilar, J. R. (2012). Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Horizonte Médico (Lima)*, 12(3), pp. 22-26. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/127>
- Adauto, G. (2018). *Nivel de Satisfacción de los Pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Octubre-Diciembre 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1677>
- Campoverde, R. E., Baldeón, M., González, V. H., y Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: Un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista Espacios (Ecuador)*, 41(31), pp. 33-45. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Cronin, J. J., y Morris, M. H. (1989). Satisfying customer expectations: The effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing channels. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 17(1), 41-49. <https://doi.org/10.1007/BF02726352>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), pp. 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(1), pp. 35-42. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74716-X](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74716-X)

- Dirección de Redes Integradas de Salud - DIRIS Lima Este. (2022). *Análisis de la Situación de Salud*. [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Epidemio\\_d.asp](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Epidemio_d.asp)
- Donabedian, A. (1990). International dimension of quality evaluation and assurance. *Salud Publica De Mexico*, 32(2), pp. 113-117.
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), pp. 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gallardo Ferrada, A., Reynaldos Grandon, K., y Molina Muñoz, Y. (2019). *Validación de la escala SERVICE PERFORMANCE en un centro toxicológico de Chile*. XXI(3), pp. 13-21.
- Garibay, P. (2020). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en los Consultorios Externos del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4439/GARIBAY%20A%20RCA%20P%20c3%81NFILO%20DAVID%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step-by-Step: A Simple Guide and Reference*, 14.0 update (7th Edition). [http://lst-iiiep.iiiep-unesco.org/cgi-bin/wwwi32.exe/\[in=epidoc1.in\]/?t2000=026564/\(100\)](http://lst-iiiep.iiiep-unesco.org/cgi-bin/wwwi32.exe/[in=epidoc1.in]/?t2000=026564/(100)).
- George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., y Laborí Ruiz, R. (2021). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. INFODIR, 0(37), pp. 1-27. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>

- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., y Bendezu-Quispe, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. 36(4), pp. 620-628. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ibarra Morales, L. E., y Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), pp. 229-260. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016* [Informe Final]. INEI. [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019). *Encuesta Nacional de Hogares 2018*. [https://www.inei.gob.pe/media/DATOS\\_ABIERTOS/ENAH0/DICCIONARIO/2018/Anual/Diccionario.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/DATOS_ABIERTOS/ENAH0/DICCIONARIO/2018/Anual/Diccionario.pdf)
- Jerí, J. E. (2021). *Factores de la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud—2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5058>
- López Gómez, Y., y Pérez García, L. M. (2014). Calidad de los servicios de ortodoncia. *Gaceta Médica Espirituana*, 16(3), pp. 01-08. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1608-89212014000300021&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1608-89212014000300021&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Ministerio de Salud (MINSA). (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud—RM 519—2006/MINSA*. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SG CALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf)
- Ministerio de Salud (MINSA). (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo—RM N° 527-2011/MINSA*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morán Sanchez, S. (s. f.). *CAPITULO 4. CALIDAD*. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10974/CAPITULO\\_4.pdf;sequence=6](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10974/CAPITULO_4.pdf;sequence=6)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oviedo, H. C., y Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 4, pp. 572-580. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1). [https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pedraja-Rejas, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., y Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Revista Interciencia*, 44, pp. 514-520.
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://core.ac.uk/download/pdf/323349095.pdf>
- Pinilla Beltrán, A. J. P. (2020). *Aplicación del Modelo SERVPERF para la medición de la percepción de los pacientes o acompañantes sobre la calidad del servicio de la Clínica de Optometría de la Universidad de La Salle*. [Tesis de pregrado, Universidad de La Salle]. Repositorio Institucional Universidad de La Salle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2875&context=optometria>
- Romero-Chávez, E., Contreras-Estrada, D., Cantú-Quintanilla, G., Romero-Chávez, E., Contreras-Estrada, D., y Cantú-Quintanilla, G. (2019). Calidad de la atención médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de Ciudad de México. *Acta bioethica*, 25(2), pp. 235-242. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200235>
- Ruiz, J. (2019). *Nivel de Satisfacción de Usuarios de Consultorios Externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2964/UNFV\\_RUIZ\\_HI](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2964/UNFV_RUIZ_HI)

POLITO\_JAIME\_RICARDO\_TITULO\_PROFESIONAL\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia, S. J. (2018). *Factores asociados al nivel de satisfacción de usuarios de los Establecimientos de Salud de todo Nivel, Perú 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1766>

Vizcaíno, A. de J., Vizcaíno Marín, V. del P., y Fregoso Jasso, G. S. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

## IX. ANEXOS

## Anexo A: Operacionalización de Variables Sociodemográficas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Escala de medición	Tipo de variable	Criterio de Medición	Instrumento de medición
Edad	Tiempo de vida expresado en años cumplidos	Número de años del encuestado	Social	Ordinal	Cuantitativa	18-30 años 31-60 años Mayor de 60 años	Encuesta (Anexo 3) Instrumento
Sexo	Condición orgánica del sexo biológico que permite clasificar a los seres humanos en hombres y mujeres	Diferenciación por género masculino o femenino.	Social	Nominal	Cualitativa	Masculino Femenino	SERV PERF utilizando las Percepciones del SERVQUAL modificado de la
Nivel de estudio	Etapas educativas del sistema educativo peruano	El máximo nivel de estudios logrado por el encuestado	Social	Ordinal	Cualitativa	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico	RM N° 527-2011/MINSA: Guía técnica para la Evaluación de

						Superior universitario	la Satisfacción del Usuario
Condición del encuestado	Condición del encuestado		Social	Nominal	Cualitativa	Usuario Acompañante	Externo en los Establecimientos de Salud y
Tipo de Seguro	Seguro que cubre los riesgos que puedan afectar a la existencia, integridad o salud de las personas.	Seguro con el que cuenta el encuestado	Social	Nominal	Cualitativa	SIS EsSalud Otro	Servicios Médicos de Apoyo
Tipo de usuario	Paciente atendido en el servicio de consulta externa por primera vez o en más de una oportunidad	Diferenciación por paciente continuador o paciente nuevo	Social	Nominal	Cualitativa	Continuador Nuevo	

**Anexo B: Operacionalización de variable principal: Nivel de Satisfacción**

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Criterio de Medición</b>	<b>Instrumento de medición</b>
Nivel de satisfacción	Opinión del usuario sobre la percepción de la atención.	Cuantitativa	Fiabilidad	Ítems del 1 al 5	Ordinal	1,2: Totalmente insatisfecho 3: Muy insatisfecho 4: Satisfecho 5: Muy satisfecho 6,7: Totalmente satisfecho	Encuesta (Anexo 3) Instrumento SERV PERF utilizando las Percepciones del SERVQUAL modificado de la RM N° 527-2011/MINSA: Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo
			Capacidad de respuesta	Ítems del 6 al 9			
			Seguridad	Ítems del 10 al 13			
			Empatía	Ítems del 14 al 18			
			Aspectos tangibles	Ítems del 19 al 22			

## Anexo C: Instrumento

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

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	P	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 D: Hoja de Consentimiento Informado**

Estimado participante, se está llevando a cabo un estudio de investigación titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SANTA ANITA EN JULIO DEL 2023”, cuyo investigador principal es Claudia Johanna Espinoza Ardiles, bachiller en Medicina Humana de la Universidad Nacional Federico Villarreal, para lo cual se le invita a responder una encuesta forma anónima y voluntaria.

Este documento es una Hoja Informativa que trata de brindarle información correcta y suficiente para que pueda decidir si acepta o no participar en este estudio. Para ello tómese el tiempo necesario para leer detenida y atentamente la información que se le va a brindar, si requiere alguna explicación sobre cualquier palabra o pregunta que no comprenda puede consultarlas con la persona que le brindó esta hoja informativa o puede hacerlas llegar al celular 948027471 o al correo electrónico [2016235358@unfv.edu.pe](mailto:2016235358@unfv.edu.pe) para que sean absueltas.

Este estudio ha sido aprobado por la Oficina de Grados y Gestión del Egresado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, así como por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina Hipólito Unanue de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Debe saber que su participación en este estudio es totalmente voluntaria, y que puede decidir no participar, o cambiar su decisión y retirar su consentimiento en cualquier momento, y ello no tendrá ninguna repercusión en la relación médico paciente ni le producirá perjuicio alguno en su tratamiento o atención sanitaria. Si decide participar, le solicitaremos que firme el documento adjunto de consentimiento informado.

El objetivo de este estudio es determinar qué tan satisfechos se encuentran los pacientes con el servicio que reciben en la consulta externa de medicina, para lo cual se recopilarán datos a través de una encuesta. Si decide participar en el estudio, se recopilarán algunos datos como



su género, nivel de estudio, expectativas y percepciones durante su atención en la consulta, entre otros, pero no sus datos personales. La información obtenida es confidencial, puesto que será sometida a un proceso de anonimización de manera que nadie externo al estudio pueda relacionarlo con el mismo, además se ajusta a lo dispuesto en la Ley 29733 Ley de Protección de Datos con carácter personal.

Su participación en el estudio no le supondrá ningún gasto adicional con respecto a su atención habitual y aunque no recibirá beneficios personales por participar, su colaboración nos será de gran ayuda para poder mejorar el servicio que se brinda en la consulta externa de Medicina orientándose a lograr la satisfacción de los pacientes.

Después de haber leído y comprendido la información brindada a cerca del estudio, firme este documento aceptando voluntariamente participar y sabiendo que tiene el derecho de terminar su participación en cualquier momento.

---

Firma del participante

Fecha:

## Anexo E: Solicitud de Aprobación al Centro de Salud



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL  
FACULTAD DE MEDICINA HIPOLITO UNANUE  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE MEDICINA



SOLICITO: APROBACIÓN Y PERMISO PARA DESARROLLO  
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MÉDICO CIRUJANO

Dra. Gisselle Aranda Domínguez

JEFE DE ESTABLECIMIENTO DEL C.S.M.I. SANTA ANITA – DIRIS LIMA ESTE



Yo, Claudia Johanna Espinoza Ardiles, identificada con DNI N° 71469374, con domicilio en Jr. Río Nanay N° 175 Urbanización Villa Hermosa, en mi calidad de Bachiller en Medicina Humana de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), ante usted con respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios universitarios, solicito a usted permiso para desarrollar el proyecto de investigación titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SANTA ANITA EN JULIO, 2023" para optar por el título de Médico Cirujano, dentro del Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita, el cual se encuentra bajo su cargo. Teniendo como base que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde atención de calidad a los pacientes.

Del mismo modo, me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, respetando el derecho y dignidad de las personas y siguiendo las recomendaciones brindadas por mis revisores y asesores.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Atentamente,

Claudia Johanna Espinoza Ardiles

Bachiller de Medicina UNFV

Lima, Perú