

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I  
HIGOS URCO ESSALUD, CHACHAPOYAS - 2019.**

**Autora : Bach. Enf. Deisy Lorena Llaja Huamán**

**Asesor : Dr. Gonzales Paco Edwin**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I  
HIGOS URCO ESSALUD, CHACHAPOYAS - 2019.**

**Autora : Bach. Enf. Deisy Lorena Llaja Huamán**

**Asesor : Dr. Gonzales Paco Edwin**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por el apoyo incondicional, los cuales me dan fuerzas para seguir adelante y poder llegar a ser profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por brindarnos sus valiosos aportes y conocimientos, para poder ser un profesional competitivo.

Un agradecimiento profundo al asesor de esta presente investigación el Dr. Enf. Edwin Gonzales Paco por sus consejos constantes en la elaboración de este informe.

Un agradecimiento infinito a las autoridades del Hospital I Higos Urco Essalud por permitir ingresar a sus instalaciones y poder encuestar a los usuarios de los servicios de consultorios externos y su participación en esta investigación.

Agradezco también a los usuarios de los servicios de consultorios externos por permitir y autorizar realizar este trabajo de investigación y así poder cumplir con los objetivos planteados.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI**

Rector

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN**

Vicerrector Académico

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. EDWIN GONZALES PACO**

Decano de la Facultad Ciencias de la Salud

**Mg. MARÍA DEL PILAR RODRIGUEZ QUEZADA**

Director de la Escuela Profesional de Enfermería

## **VISTO BUENO DEL ASESOR**

Yo, Edwin Gonzales Paco, identificado con DNI N° 19990654, con domicilio legal en el Psj. Abelardo Quiñonez N°101 de esta ciudad de Chachapoyas, docente principal a dedicación exclusiva a la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela profesional de Enfermería, asesor de la tesis titulado “Nivel de satisfacción en los usuarios de consultorios externos del hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas - 2019”, presentado por el bachiller en enfermería Deisy Lorena Llaja Huamán.

Por lo indicado doy testimonio y visto bueno ya que ha ejecutado la tesis mencionada, por lo que en fe a la verdad firmo al pie para mayor veracidad

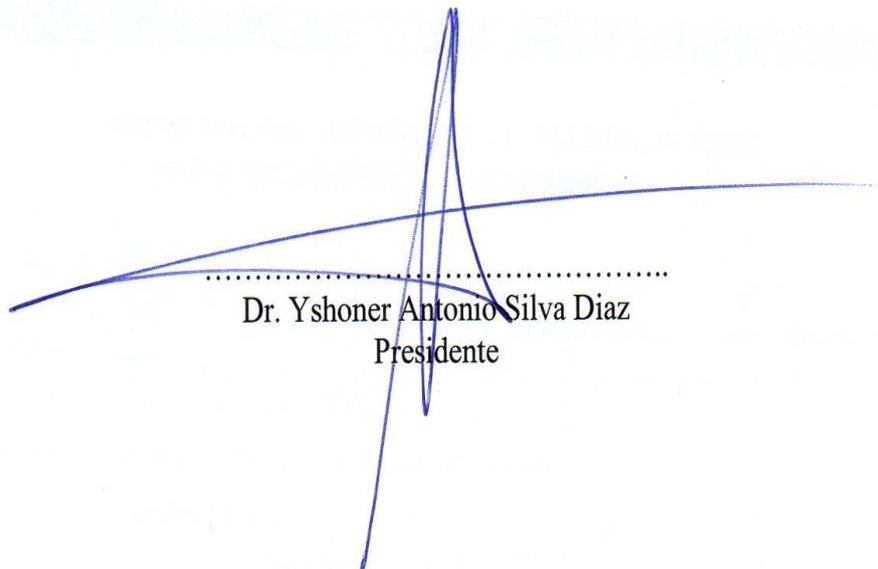
Chachapoyas, 16 de mayo del 2019



.....  
Dr. Edwin Gonzales Paco  
DNI: 19990654

## HOJA DE JURADO

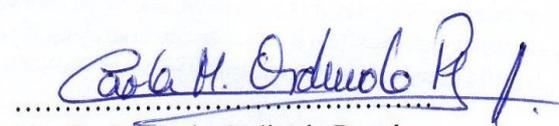
(Resolución de Decanato N°223 – 2018 – UNTRM – VRAC/F.C.S.)



.....  
Dr. Yshoner Antonio Silva Diaz  
Presidente



.....  
Dr. Oscar Pizarro Salazar  
Secretario



.....  
Mg. Carla Maria Ordinola Ramirez  
Vocal



**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Deisy Lorena Uja Humán  
identificado con DNI N° 71484423 Estudiante ( )/Egresado (X) de la Escuela Profesional de  
Enfermería de la Facultad de:  
Ciencias de la Salud  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: Nivel de Satisfacción en los usuarios  
de consulta externa del Hospital I Higos  
Urco, Chachapoyas - 2019

que presento para  
obtener el Título Profesional de: Licenciado en Enfermería

- 2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 16 de Mayo de 2019

  
Firma del(a) tesista



**ANEXO 2-S**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA DIVULGACIÓN DE TESIS**

Apellidos y Nombres del (los) Alumno(s):

Llaja Huaman Deisy Lorena

Escuela Profesional: Enfermería

Bachiller en: Enfermería

Facultad: Ciencias de la Salud

Asesor: Dr. Edwin Gonzales Peco



Título de trabajo de Tesis: Nivel de satisfacción en los usuarios de Consulta externa del Hospital I Higos Urco, Chachapoyas - 2019.

Email: lorenix.71@gmail.com Teléfono: 937730136

Domicilio Real: Jr. Ortiz Anzieta #980 - Chachapoyas

**CONSENTIMIENTO**

Autorizo a través de este medio a la Dirección General de Difusión, Publicación y Transferencia, Dirección General de Biblioteca de la UNTRM, a difundir la versión digital de mi trabajo de Tesis, para su consulta con fines académicos y/o de investigación. Asimismo, manifiesto conocer el reglamento de propiedad intelectual y patentes de la UNTRM: Título VI. De la propiedad intelectual de los estudiantes de la UNTRM.

Chachapoyas, 16 de Mayo de 2019

Firma

D.N.I. N°: 71484423

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS</b> .....	v
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR</b> .....	vi
<b>HOJA DE JURADO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>INDICE DE ANEXOS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	16
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	19
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación.</b> .....	19
<b>2.1.1 Diseño de investigación</b> .....	19
<b>2.1.2 Universo</b> .....	19
<b>2.1.3 Muestra:</b> .....	20
<b>2.1.4 Muestreo:</b> .....	21
<b>2.1.5 Procedimiento de recolección de datos</b> .....	23
<b>2.1.6 Análisis y presentación de datos</b> .....	23
<b>III. RESULTADOS</b> .....	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	30
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	35
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	36
<b>ANEXOS</b> .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 01:</b> Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.	24
<b>Tabla N° 02:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión fiabilidad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	25
<b>Tabla N° 03:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	26
<b>Tabla N° 04:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión seguridad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	27
<b>Tabla N° 05:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión empatía del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	28
<b>Tabla N° 06:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión aspectos tangibles del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	29
<b>Tabla N° 07:</b> Nivel de satisfacción según sexo de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	43
<b>Tabla N° 08:</b> Nivel de satisfacción según grupos etáreos de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	44
<b>Tabla N° 09:</b> Nivel de satisfacción según nivel de estudios de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura N° 01:</b> Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.	24
<b>Figura N° 02:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión fiabilidad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	25
<b>Figura N° 03:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	26
<b>Figura N° 04:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión seguridad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	27
<b>Figura N° 05:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión empatía del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	28
<b>Figura N° 06:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión aspectos tangibles del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	29
<b>Figura N° 07:</b> Nivel de satisfacción según sexo de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	43
<b>Figura N° 08:</b> Nivel de satisfacción según grupos étnicos de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	44
<b>Figura N° 09:</b> Nivel de satisfacción según nivel de estudios de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo N° 01:</b> Operacionalización de variables	38
<b>Anexo N° 02:</b> Instrumento de recolección de datos (SERVQUAL)	41
<b>Anexo N° 03:</b> Tabla y figura N° 07: Nivel de satisfacción según sexo de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	43
<b>Anexo N° 04:</b> Tabla y figura N° 08: Nivel de satisfacción según grupos étnicos de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.	44
<b>Anexo N° 05:</b> Tabla y figura N° 09: Nivel de satisfacción según nivel de estudios de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019	45

## RESUMEN

La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y analítico, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas 2019, la muestra estuvo conformada por 120 usuarios. Para la recolección de los datos empleó el instrumento validado por el Ministerio de Salud encuesta SERVQUAL: coeficiente de alfa de Cronbach fue 0,984 (alta confiabilidad), los resultados demuestran un grado de satisfacción global de 19.2% y de insatisfacción un 80.8%, en la dimensión de fiabilidad la satisfacción fue de 17.5% y la insatisfacción fue de 82.5 %. En la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción fue de 16.7% y de insatisfacción fue 83.3%, en dimensión seguridad la satisfacción fue del 20% y la insatisfacción del 80%. En la dimensión de empatía la satisfacción fue de 18.3% y el de insatisfacción 81.7 %. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles la satisfacción fue 20.8% y de insatisfacción de 79.2% concluyéndose que en su mayoría los usuarios están insatisfechos con los servicios brindados por dicho hospital, situación que deberán analizar cuidadosamente las autoridades para revertir dicha situación.

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

## ABSTRACT

The research was quantitative, descriptive, observational, prospective, cross-sectional and analytical, whose objective was to determine the level of satisfaction in users of the outpatient service of Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas 2019, the sample consisted of 120 users. For data collection the instrument validated by the Ministry of Health SERVQUAL survey: Cronbach's alpha coefficient was 0.984 (high reliability), the results show an overall satisfaction level of 19.2% and dissatisfaction 80.8%, in the satisfaction dimension was 17.5% and dissatisfaction was 82.5%. In the response capacity dimension, satisfaction was 16.7% and dissatisfaction was 83.3%, in the security dimension satisfaction was 20% and dissatisfaction 80%. In the empathy dimension, satisfaction was 18.3% and dissatisfaction 81.7%. Finally, in the dimension of tangible aspects satisfaction was 20.8% and dissatisfaction 79.2% concluding that most users are dissatisfied with the services provided by the hospital, a situation that should be carefully analyzed by the authorities to reverse this situation.

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

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio que reciben los pacientes en los establecimientos de salud hoy en día es motivo de preocupación e investigación constante en los diversos países y niveles de atención, además se tiene que tener en cuenta que la calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores, es de notar que la calidad en la prestación de servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inseparable el cual va más allá de las relaciones costo - eficiencia o de satisfacción del usuario y que debe ser reconocida aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio.(Casalino, 2008, pp. 8-10)

Ahora bien, si se tiene en cuenta a los países más tecnificados del mundo como los Estados Unidos de Norte América y Europa, estos se encuentran ocupando un lugar alto en el podio y cabe resaltar que no es sólo por realizar proyectos de indagación y creación de tecnologías para las industrias, sino que también se preocupan en crear tecnologías que mejoren la calidad de sus servicios en cuanto al sector salud. Tomemos como ejemplo a Suiza que además es la sede de la Organización Mundial de la Salud (OMS), por lo cual cuenta con excelentes hospitales y clínicas privadas que parecen del futuro, además cuenta con equipos con tecnología de punta que asegura la calidad del servicio y atención única para los pacientes.

Por su parte el Ministerio de Salud (Minsa) reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”

En un estudio realizado sobre satisfacción por grupos etareos en México se encontró que los grupos de usuarios con mayor probabilidad de estar muy satisfechos con la atención en salud según las características sociodemográficas fueron los adultos (jóvenes, maduros

y mayores), si el trato que recibieron por parte del personal del hospital fue muy bueno. Los adultos también son los usuarios con menor probabilidad de estar muy satisfechos con la atención cuando el trato que recibieron por parte del personal del hospital fue malo o muy malo. La probabilidad de sentirse muy satisfecho también aumenta cuando los usuarios son subsecuentes, es decir que asisten a la unidad médica más de una vez. (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez, 2013, pp. 175-177).

Por otro lado, en estudios realizados en el Perú sobre satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es preocupante, pues se ha encontrado que gran porcentaje de los usuarios se encuentran insatisfechos, tal es el caso que se puede observar que el grado de satisfacción desciende en el caso de los hospitales de EsSalud: de 68.2% en el 2014 bajó a 64.9% en el 2015. Los usuarios señalaron sus demandas en cuanto a la atención de la consulta externa. Ante la pregunta, ¿qué recomendaciones daría al director del establecimiento de salud donde usted se atiende?, los cuales indicaron lo siguiente: que existan más médicos especialistas: 21.8%, que las farmacias tengan o dispongan de medicamentos: 16.7%, que disminuya el trámite administrativo: 13.9%, y que mejore el trato del personal administrativo en la atención: 7.7% (La República, 2015, p. 5).

Así también en una encuesta realizada en el hospital María Auxiliadora muestra que a nivel general los usuarios se presentan insatisfechos con un 71.1% frente a un 28.9% de satisfacción general. En cuanto a la dimensiones la Capacidad de respuesta ocupó el primer lugar con un 78.80% de Insatisfacción, la dimensión Aspectos Tangibles con un 77.24% de insatisfacción ubicándose en el segundo lugar, seguido de las dimensiones Fiabilidad y Seguridad ambas con 69%, y en último lugar la dimensión Empatía con un 84.77% de insatisfacción (Hospital Maria Auxiliadora, 2014, p. 7).

Por nuestra parte al contextualizar y analizar la realidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Higos Urco de Chachapoyas, muchas veces se escuchan testimonios de pacientes que refieren estar descontentos con la atención recibida, con el trato de la persona, la demora en la atención, limitado interés por parte del personal de salud en los problemas que la persona presenta, el mal trato al usuario. Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no sienten conformidad sobre esta experiencia, todos estos aspectos nos conllevaron a indagar en el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del

Hospital I Higos Urco, Chachapoyas - 2019?, y con ello se plantaron los objetivos de esta presente investigación para guiar de manera secuencial su desarrollo el cual fue determinar el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, así también se tuvo en cuenta, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios según dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y percepciones y por último caracterizar población de objeto de estudio.

La seguridad social es una modalidad de aseguramiento en salud que tiene por finalidad brindar una cobertura de prestaciones básicas en salud a los asegurados como a sus derecho habientes, a través del otorgamiento de prestaciones preventivas, recuperativas y de rehabilitación, el mismo que se financia con recursos que el usuario o el empleador paga mensualmente dependiendo de la modalidad a la cual este afiliado, en este sentido, el usuario requiere prestaciones de calidad y oportunidad que le ayuden a resolver los problemas de salud que esté presente. La satisfacción del usuario externo es un aspecto clave de la administración de los servicios de salud, en este sentido, conocerlo, medirlo y analizarlo permitirá a los gestores la toma de decisiones informadas para la implementación de mejoras en el servicio, orientadas a brindar atención de calidad que el ciudadano requiere y valora para la satisfacción de sus necesidades en salud. (Ministerio de salud, 2011, p.6)

El estudio constituye un valioso aporte para conocer el nivel de la satisfacción del usuario externo con la atención recibida en el Hospital I Higos Urco Essalud, al medir las expectativas y percepciones producto de la interacción con el sistema de la seguridad social, midiéndola y documentando los hallazgos, los resultados de la investigación determinaran las potencialidades o las oportunidades de mejora, a fin de que se brinde un mejor servicio en beneficio de los usuarios del hospital. Así mismo, el conocimiento que se generará con la investigación, permitirá a los profesionales de la salud conocer que aspectos de la atención son valorados y se relacionan con un mayor grado de satisfacción del usuario externo.

La presente investigación está organizada en capítulos referente a introducción, material y métodos, resultados, conclusiones y recomendaciones.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo, de tipo: según la intervención del investigador fue observacional; según la planificación de toma de datos fue prospectivo, según el número de ocasiones en que se midió la variable fue transversal.

Es de **enfoque cuantitativo** porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística, **de nivel descriptivo** pues se ocupará de la descripción del fenómeno, en este caso el nivel de satisfacción en una circunstancia temporal y geográfica determinada, **de tipo observacional** porque no se manipularon las variables ya que los datos reflejaran la evolución natural de los eventos; **prospectivo** porque los datos se recolectaron de fuentes primarias o sea directamente de la muestra objeto de estudio, **transversal** por que la variable se midió en una sola ocasión (Supo, 2012, pp. 2 - 18).

#### 2.1.1 Diseño de investigación



**Donde:**

M = Muestra de estudio.

O = Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud.

#### 2.1.2 Universo

Para este estudio la población estuvo constituida por 13053 personas atendidas en el Hospital Higos Urco de Chachapoyas EsSalud, según datos obtenidos en la oficina de estadística institucional de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas del Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud, 2018).

<b>CONSULTA EXTERNA</b>	<b>ANUAL 2018</b>
Medicina	3687
Cirugía	2010
Ginecología	1500
Pediatría	1856
Odontología	2000
Enfermería	2000
<b>Total</b>	<b>13053</b>

**Fuente:** Gerencia central de seguros y prestaciones económicas del seguro social de salud del Perú EsSalud 2018.

### 2.1.3 Muestra:

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% (0.05) para establecimiento que pertenece a la categoría II y con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , puesto que no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

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

$$\frac{(1.96)^2 (13053)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (13053 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = n$$

$$120 = n$$

Donde:

**P:** Proporción de usuarios que se espera se encuentren insatisfechos.

**Q:** Proporción de usuarios que se espera se encuentren satisfechos.

**E:** Error estándar de acuerdo con la categoría del establecimiento.

**Z:** Valor de intervalo de confianza 95%.

**N:** Usuarios atendidos en el último año en los servicios de consulta externa.

**n:** Muestra final

La muestra final es de **120** usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.

### 2.1.4 Muestreo:

Para determinar el número de usuarios a ser entrevistados en cada servicio, se realizó el muestreo aleatorio estratificado. Para ello, la muestra se distribuirá proporcionalmente al porcentaje de atenciones reportadas para cada servicio en los últimos tres meses, se empleará la siguiente tabla:

Servicios						
Criterio	Med.	Cirugia	Gineco.	Pediatría	Odontología	Enfermería
% de atenciones	a	b	c	d	e	f
Muestra = $m/a$ , $m/b$ , $m/c$ , $m/d$ , $m/e$ , $m/f$ .						

Una vez realizados los cálculos, se procederá a aplicar el número de encuestas requeridas para la obtención de los datos en cada servicio.

#### A. Criterios de inclusión y exclusión:

##### Inclusión:

- Usuarios de los servicios de consulta externa de ambos sexos que acuden a recibir atención de consulta externa, mayores de 18 años.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo mayores de 18 años.
- Usuario que brinde su aprobación para participar en el estudio.
- Usuario que no sea continuador (durante tres ultimo meses)

##### Exclusión:

- Usuarios o acompañantes menores de 18 años.
- Personas con dificultades de comunicación, físicas, psicológicas o lingüísticas.
- Usuarios que sean continuadores (durante últimos tres meses)

#### B. Método, técnica e instrumento de recolección de datos

- **Método:** la encuesta (Canales, 2005, pp. 160-163)
- **Técnica:** el cuestionario, (Canales, 2005, pp. 160-163)

– **Instrumentos:**

**Para determinar la variable: Nivel de Satisfacción.** Se empleó el instrumento validado por el Ministerio de Salud encuesta SERVQUAL modificada para su uso en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) y servicios médicos de apoyo (SMA). Esta metodología define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

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

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

En este sentido, los resultados de la aplicación del instrumento nos informan si el usuario se encuentra satisfecho o insatisfecho con la atención recibida. (Ministerio de salud, 2011, p.23)

**Validez del instrumento:**

Un estudio para validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público encontró que el análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el

trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. El estudio concluyó que las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora (Cabello & Chirinos, 2012, p.12).

### **2.1.5 Procedimiento de recolección de datos**

- Se seleccionó y se revisó los instrumentos de medición teniendo en cuenta la operacionalización de las variables.
- Se solicitó el permiso correspondiente en la decanatura de la facultad de ciencias de la salud.
- Se coordinó con los administrativos del Hospital Higos Urco de Chachapoyas EsSalud, para la realización del estudio de investigación en dicha institución.
- Se aplicó los instrumentos de recolección de datos, lo cual se realizó de manera personal. Se necesitaron 30 días para la aplicación de los instrumentos debido a que se realizaron de manera individual con cada usuario de consultorios externos.
- Se realizaron un total de 120 encuestas aplicados a los usuarios atendidos en el Hospital Higos Urco de Chachapoyas EsSalud
- Como última etapa del proceso de recolección de datos se elaboró la tabulación de las mediciones obtenidas para su respectivo análisis.

### **2.1.6 Análisis y presentación de datos**

La información final fue procesada en el software SPSS versión 24, Microsoft Word y Excel, los datos se analizaron utilizando la estadística descriptiva y de frecuencias, los resultados se presentamos mediante tablas y figuras.

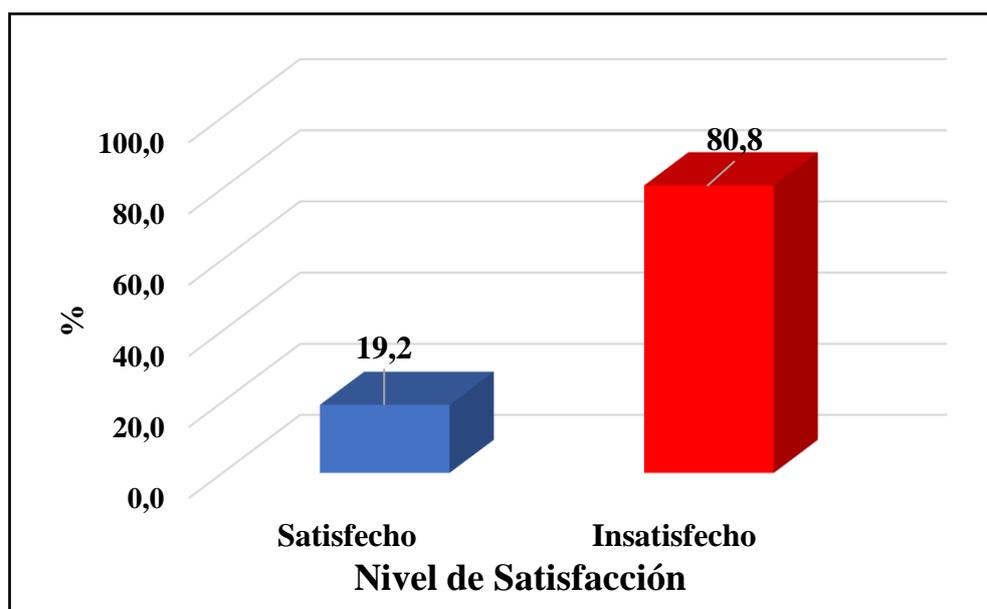
### III. RESULTADOS

**Tabla 01:** Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	23	19.2
Insatisfecho	97	80.8
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 01:** Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 01

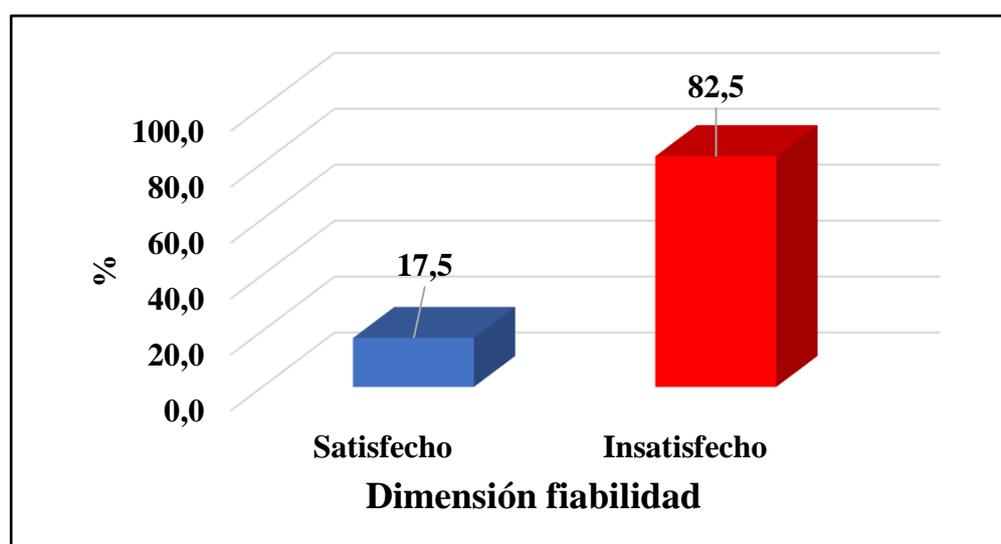
En la tabla y figura 01 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas 2019, el 80.8 % (97) constatan un nivel de satisfacción correspondiente a insatisfecho y solo el 19.2% (23) constatan un nivel de satisfacción satisfecho.

**Tabla 02:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión fiabilidad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Dimensión fiabilidad</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	21	17.5
Insatisfecho	99	82.5
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** encuesta SERVQUAL

**Figura 02:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión fiabilidad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



**Fuente:** Tabla 02

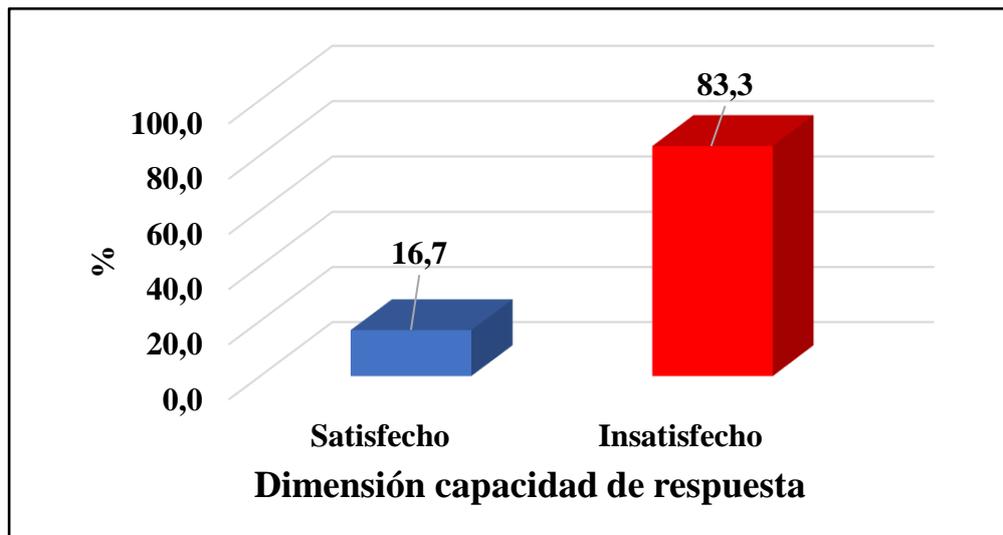
En la tabla y figura 02 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 82.5 % (99) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho con respecto a la dimensión fiabilidad y el 17.5% (21) satisfecho.

**Tabla 03:** Nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Dimensión capacidad de respuesta</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	20	16.7
Insatisfecho	100	83.3
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 03:** Nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa con respecto a la dimensión capacidad de respuesta del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 03

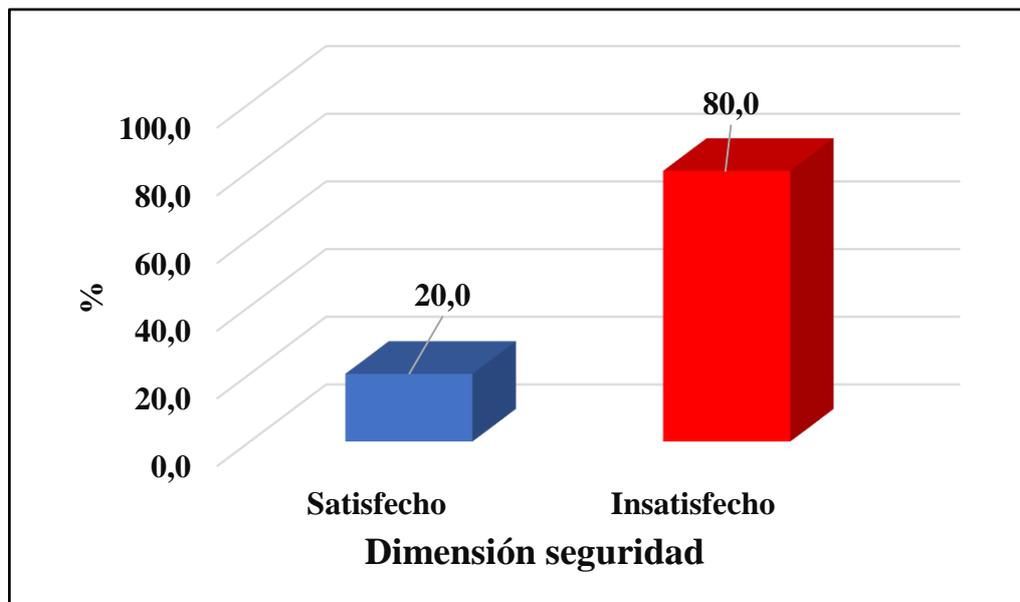
En la tabla y figura 03 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 83.3 % (100) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según capacidad de respuesta, y el 16.7% (20) satisfecho.

**Tabla 04:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión seguridad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Dimensión seguridad</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	24	20.0
Insatisfecho	96	80.0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 04:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión seguridad del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 04

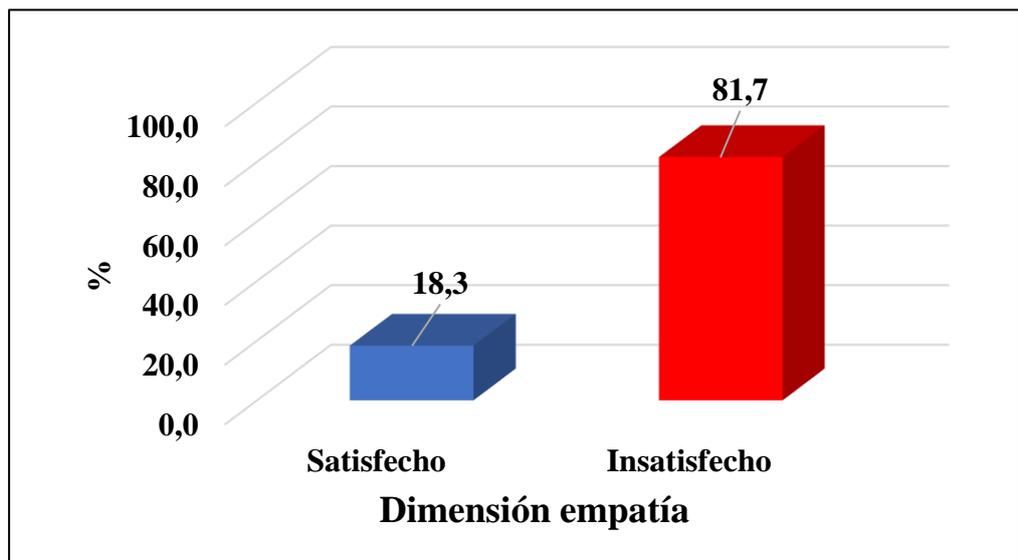
En la tabla y figura 04 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 80% (96) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según seguridad, y el 20% (24) satisfecho.

**Tabla 05:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión empatía del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Dimensión empatía</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	22	18.3
Insatisfecho	98	81.7
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 05:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión empatía del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 05

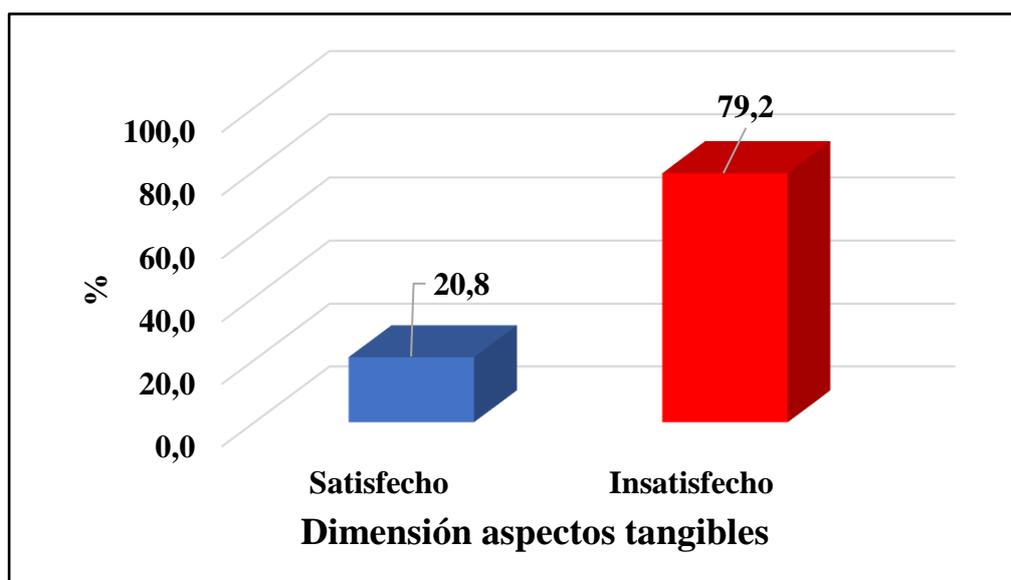
En la tabla y figura 05 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 81.7 % (98) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según empatía, y el 18.3% (22) satisfecho.

**Tabla 06:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión aspectos tangibles del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>Dimensión aspectos tangibles</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	25	20.8
Insatisfecho	95	79.2
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 06:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa con respecto a la dimensión aspectos tangibles del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 06

En la tabla y figura 06 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 79.2% (95) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según aspectos tangibles, y el 20.8% (25) satisfecho.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se determinó el Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, en el cual se encontró que un 80.8% constatan un nivel de satisfacción insatisfecho y solo el 19.2% constatan un nivel de satisfacción satisfecho, del mismo modo Tinoco (2016) en su estudio Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz encontró un 73% de insatisfacción y solo un 21,6% satisfechos, tales datos reflejan gran similitud a los resultados encontrados en nuestra investigación.

Así también Sihuín, (2015) determinó que la calidad referente a satisfacción a través de la metodología Servqual mayormente se ha empleado en pacientes ambulatorios o de consulta externa, en este contexto, es así que en estudios realizados en el servicio de consultas externa de medicina interna del Hospital General de Lima (Perú) se encontró que la satisfacción fue del 44,4%; con la misma metodología, pero en usuarios del servicio ambulatorio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, se reportó un 46,8% de satisfacción en usuarios de consulta externa y 52,9% en el servicio de emergencia; en otro estudio realizado en 15 hospitales en un estado de México se encontró que la satisfacción del estudio fue 84,9%, aunque en esta investigación no se utilizó la metodología del Servqual, sino el cuestionario diseñado mediante las bases metodológicas y conceptuales de Avedis Donabedian que contenían 69 preguntas que abarcaban seis dimensiones de la calidad.

Al comparar estos resultados tanto a nivel nacional como internacional se evidencia que en el Perú los porcentajes de satisfacción son inferiores al 50% lo que indica que los usuarios en su mayoría están insatisfechos referente solo a las consultas externas, en cambio si nos fijamos en las estadísticas internacionales se evidencian un nivel de satisfacción con porcentajes superiores bastante positivos, tal es el caso que las principales expectativas que presentan las personas está totalmente ligada a la recuperación de la salud, siendo el trato del personal de salud uno de los elementos principales, ya que si las personas no perciben un trato amable y adecuado, las expectativas de satisfacción se ven afectadas perjudicialmente. Los resultados encontrados en este contexto local donde se realizó la investigación son realmente alarmantes debido a que se tiene que plantear una relación personal de servicio al usuario,

lo cual sería un factor básico y fundamental para el planteamiento de los juicios de insatisfacción.

Por otro lado se conoce que en todo plan de estudios de las escuelas profesionales de enfermería nacionales y regionales, contemplan asignaturas relacionadas al logro de competencias respecto al cuidado de la persona en sus diferentes etapas de vida por lo que se debe incluir contenidos relacionados a este tema y de esta manera obtener el logro de un ser humano íntegro en todo su pandimensionalidad y con ello a la vez garantizar una gran satisfacción en los usuarios porque de ellos depende las acciones del cuidado.

Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, consignados desde la tabla N° 02 hasta la N° 06 se evidencia que en la dimensión de fiabilidad se observa que el grado de satisfacción fue de 17.5 % mientras el grado de insatisfacción fue del 82.5%, mientras tanto en la dimensión capacidad de respuesta el grado de satisfacción fue de 16.7% y el 83.3 % fue del grado de insatisfacción. En la dimensión de seguridad la satisfacción fue del 20% y la insatisfacción del 80%. En la dimensión de empatía el grado de satisfacción encontrado fue de 18.3% y el de insatisfacción fue 81.7 %. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles se encontró un grado de satisfacción de 20.8% y de insatisfacción de 79.2%.

Al respecto Tinoco (2016), en su estudio también realizó el análisis según las dimensiones y los resultados fueron los siguientes para el grado de satisfacción en la dimensión de fiabilidad fue 23.6% mientras que el grado de insatisfacción fue de 76.38%. Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta se observa un grado de satisfacción del 20.4% y de insatisfacción del 79.59%. En la dimensión de seguridad la satisfacción fue del 32.9% y la insatisfacción del 67.09%. En la dimensión de empatía el grado de satisfacción encontrado fue de 33.9% y el de insatisfacción fue 66.15%. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles se encontró un grado de satisfacción de 23.1% y de insatisfacción de 76.95%

Por otro lado Fernández (2014), en su tesis titulada Calidad de Atención y Grado de satisfacción del paciente Cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009, concluye que la mayoría de usuarios externos diferidos de provincia estuvieron insatisfechos con la dimensión fiabilidad en un 84%, asociada con la capacidad de realizar correctamente el servicio; la dimensión respuesta rápida en

un 71.7 %, asociada con la capacidad de realizar rápida los servicios; la dimensión de aspectos tangibles en un 71.28% relacionada con la falta de información y actitud poco amable; la dimensión empatía en un 61.49% relacionada con la cortesía y la credibilidad del personal. Mientras que la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad en un 52.77% relacionada con la ausencia de peligro riesgo o dudas a la hora de necesitar el servicio.

Todos estos resultados muestran gran similitud es sus porcentajes estadísticos donde prevalece el grado de insatisfacción de los usuarios en todas las dimensiones analizadas, lo que indica que las consultas externas en el Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas. No están siendo efectivas o no se cumple las expectativas de los usuarios tal y como se evidencia en los propios resultados, además se tiene que tener en cuenta que la satisfacción del paciente es una respuesta cognitiva que está influenciada por factores ambientales, psicológicos, estructurales, etc. Los estudios en el campo de la satisfacción del paciente de los servicios hospitalarios son cada vez más frecuentes y proporcionan información muy útil para los administradores de salud. Su monitoreo es justificable e ineludible pues permite tomar medidas adecuadas con estos factores de insatisfacción de los usuarios. Es sabido que las percepciones del paciente están influenciadas por factores demográficos, sociales, culturales y económicos, por lo que cada Servicio debe tener un monitoreo constante de la calidad de sus prestaciones ya que los datos de otros hospitales no pueden extrapolarse.

Así también se tiene que tener en cuenta que la satisfacción del paciente no es más que un componente de la calidad de la atención, que es una construcción compleja y multidimensional. Depende mucho de las expectativas de los pacientes pues a menor expectativa cualquier atención puede ser buena, por otra parte, como ya hemos visto diversos estudios que han tratado de analizar y de dar importancia a la satisfacción del paciente donde se necesita que el usuario se vaya con una excelente percepción sobre los servicios de salud porque es el mejor indicador para saber que nos está faltando para mejorar los tales servicios.

Es por ello que si los usuarios de consulta externa salen insatisfechos del servicio acudido esto llevará a diversas consecuencias como que no cumplan con el tratamiento indicado por poca credibilidad y sobre todo por la falta de confianza impartida en el servicio donde se brindó tal atención en este caso como consulta externa simplemente, además puede

darse el hecho de que no vuelvan a solicitar los servicios y acudan a otros medios y menos aún que lo recomienden, así también no acudir a charlas de programas a favor de su salud o no tener en cuenta las recomendaciones que se les pueda brindar para prevención de distintas enfermedades; estos son solo ejemplos de lo que ocasiona el simple hecho de no tratar bien a los usuarios que en este sentido son los pacientes.

En tal sentido si nos ponemos a comparar con cualquier empresa de negocios desde que uno entra y se encuentra con el personal de seguridad y luego la recepcionista nos reciben con un cordial saludo, es verdad que un establecimiento de salud no es un negocio donde se quiera obtener alguna ganancia monetaria pero el objetivo del personal de salud es que el paciente o usuario como se denomina en esta investigación vaya a casa comprendiendo todo acerca de su enfermedad en consulta, su tratamiento, medidas de prevención y de recuperación de acuerdo a cada caso y el mejor pago hacia los profesionales de la salud va a ser que los usuarios que vienen a ser los pacientes detengan a la enfermedad en o de alguna manera u otra se retrase el mayor tiempo posible su progreso y tratar de recuperar lo que aún es posible, todo esto se puede garantizar con una buena comunicación para que los usuarios están satisfechos en todas las dimensiones.

Finalmente cabe recalcar que es importante considerar la calidad de los servicios desde el punto de vista de la educación de los profesionales de la salud puesto que los servicios donde los estos son formados contribuyen a reforzar actitudes positivas en los estudiantes y permiten la construcción del perfil profesional diseñado por sus programas y escuelas donde se van a desenvolver y a donde los usuarios van a asistir para poder garantizar un trato adecuado. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser un severo limitante para la formación de futuros profesionales.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1.** El usuario en consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital situación que deberán analizar cuidadosamente las autoridades para revertir dicha situación.
- 2.** En cuanto a las dimensiones se encontró que la capacidad de respuesta y la de fiabilidad fue la que generó mayor insatisfacción mientras que la empatía, aspectos intangibles y seguridad fueron las de mayor satisfacción en comparación de porcentajes entre sí.
- 3.** Las características más importantes que las personas consideran en el Servicio de Consulta Externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas fueron: en primer lugar, apariencia de las instalaciones del servicio; en segundo lugar, habilidad para un servicio seguro y preciso y en último lugar, el cuidado y la atención individualizada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **A los Directivos de Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas**

- Priorizar la solución de las deficiencias en el servicio de citas tanto para la atención en consultorios externos y medios diagnósticos, así mismo mejorar el sistema de referencia y contrarreferencia.
- Implementar más consultorios, equipos modernos para medios diagnósticos, contratar personal especialista para brindar atención y poder evitar meses de espera para la obtención de cita mediante referencia.
- Hacer énfasis en la revisión y simplificación continua de todos los procesos administrativos y circuitos de servicios enfatizando las necesidades de los usuarios, con el fin de garantizar la satisfacción de los mismos.
- Mejorar la atención al asegurado forjando un nuevo modo en la relación del personal de salud, administrativo – usuario, dando relevancia al buen trato hacia el usuario externo ya que esto contribuirá a mejorar el desarrollo de habilidades en la comunicación interpersonal.

### **A los directivos de la Facultad de Ciencias de la Salud**

- Continuar realizando investigaciones en esta línea en las cuales se haga énfasis en la búsqueda de estadísticas que pongan en manifiesto la satisfacción de los usuarios para luego poner drásticamente las cartas en el asunto y actuar en beneficio de los usuarios que son la razón de ser de los establecimientos de salud.
- Incorporar dentro de las mallas curriculares aspectos relacionados con el desarrollo integral de la persona, la comunicación terapéutica y el buen trato que al final conllevará a revertir esta situación poco aceptable.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Canales, F (2005). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo del personal de salud*. México: Editorial Limusa.
- Casalino, G (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21.
- Fernández, E (2014). *Grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009*, tesis de Magíster U.N.M.S.M. – Lima – Perú.
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Enfermeria Global.
- Gomes, M. (2013). *X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud*. Lima.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud de México. Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Tesis de licenciatura. Mexico. Recuperado el 26 de febrero del 2018 desde:  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hospital Maria Auxiliadora. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Lima.
- INS. (2016). *Plan para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en el INSN* (1 No. 1). Lima.
- La República. (2015). *Encuesta de satisfacción en salud EnSusalud 2015*, p. 2. Recuperado el 28 de febrero del 2018 desde:  
<http://larepublica.pe/empresa/713903-superintendencianacional-desaludrealizo-encuesta-de-satisfaccion-en-salud-ensusalud-2015>

- Lazo, O., Alcalde, J., & Espinosa, O. (2016). *El Sistema de Salud en Perú: Situación y Desafíos. Colegio Médico Del Perú*, P.27–31. Recuperado el 20 de febrero del 2018 desde:  
<http://cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/12/libroSistemaSaludPeru.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Revista Perspectivas*, P.181–209. Recuperado el 26 de febrero del 2018 desde:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S199437332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199437332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
- Ministerio de salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima. Recuperado el 10 de febrero del 2018 desde:  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sihuín, E (2015) *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en un Hospital De Apurímac*, *Rev Peru Med Exp Salud Publica*.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Lima-Perú.
- Tinoco, M. (2016) *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015*, tesis para optar el título profesional de médico cirujano, Lima-Perú.

**ANEXOS**

**ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA		ESCALA
						DIMENSIÓN	VARIABLE	
Nivel de satisfacción	Es la evaluación que realiza el usuario respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción (Amstrong & Kotler, 2013).	El grado de satisfacción de los usuarios se determina calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas (E) y percepciones (P).	Fiabilidad	Entrega del servicio ofertado. Solución de problemas.	1, 2, 3, 4, 5	Según la diferencia entre expectativas (E) y percepciones (P) por ítem:  *Satisfecho: >0 (+) *Insatisfecho: <0 (-)	La satisfacción del servicio se expresa en porcentajes de insatisfacción:  <40% aceptable. 40-60% En proceso.  >60% por mejorar.	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Servicio rápido Oportunidad Servicio de calidad Tiempo de espera	6, 7, 8, 9			

			Seguridad	Inspirar confianza Inspirar credibilidad Privacidad Conocimiento Comunicación	10, 11, 12, 13			
			Empatía	Atención individualizada Servicio personalizado Atención de las necesidades del usuario	14, 15, 16, 17, 18			
			Aspectos tangibles	Apariencia física Instalaciones Infraestructura Equipamiento Limpieza Comodidad	19, 20, 21, 22			

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (SERVQUAL)



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA – AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



### ENCUESTA SERVQUAL – SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

#### I. INTRODUCCIÓN:

Estimado asegurado del hospital Higos Urco de ESSALUD, a continuación, se le presenta un conjunto de afirmaciones sobre sus expectativas y la percepción de atención en los servicios de consulta externa, a las que se le pide conteste con toda sinceridad, a fin de obtener datos que nos permitirán implementar mejoras en el servicio para brindarle una mejor atención.

#### II. DATOS ESPECÍFICOS:

Establecimiento de Salud		
Fecha: ____ / ____ / ____	Hora de inicio: Hora de fin:	
DATOS GENERALES		
1. Condición del encuestado	Usuario	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudios	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Regular	1
	Independiente	2
	Otro	3
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido		
8. Persona que realizó la atención	Médico	1
	Obstetra	2
	Enfermera	3
	Psicólogo	4
	Odontólogo	5

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿Que la consulta con el médico se realice en el horario programado?							
3	¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	¿Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro sea rápida?							
7	¿Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	¿Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	¿Que la atención en farmacia sea rápida?							
10	¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	¿Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?							
14	¿Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

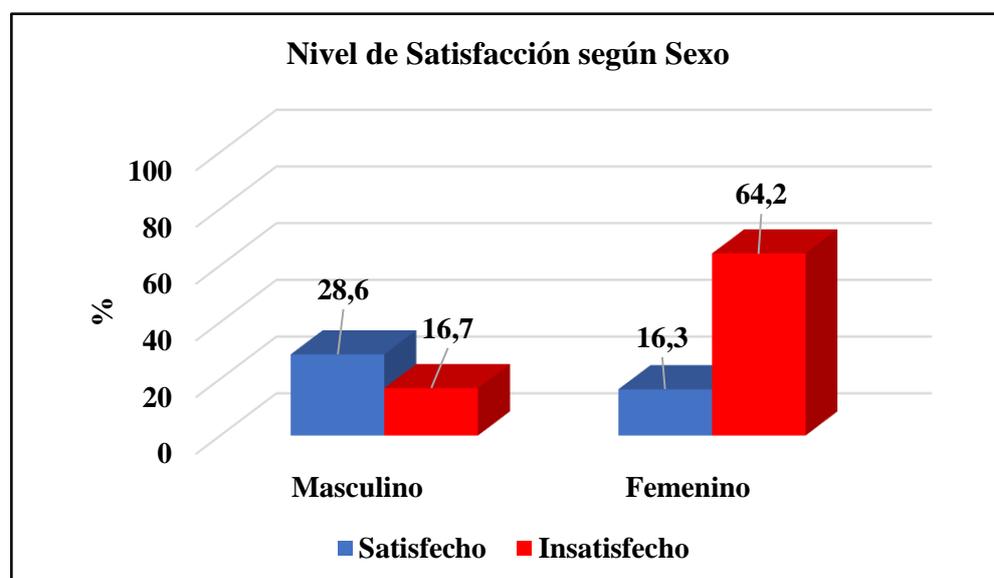
**ANEXO 03:**

**Tabla 07:** Nivel de satisfacción según sexo de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

Sexo	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%
Masculino	8	28.6	20	16.7	28	23.3
Femenino	15	16.3	77	64.2	92	76.7
<b>Total</b>	23	44.9	97	80.9	120	100

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 07:** Nivel de satisfacción según sexo de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 07

En la tabla y figura 07 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 64.2% (77) constatan un nivel de insatisfacción correspondiente al sexo femenino y el 16.3% (15) constatan nivel de satisfacción satisfecho. Mientras que el 28.6% (8) constatan un nivel de satisfacción satisfecho correspondiente al sexo masculino e insatisfecho el 16.7% (20).

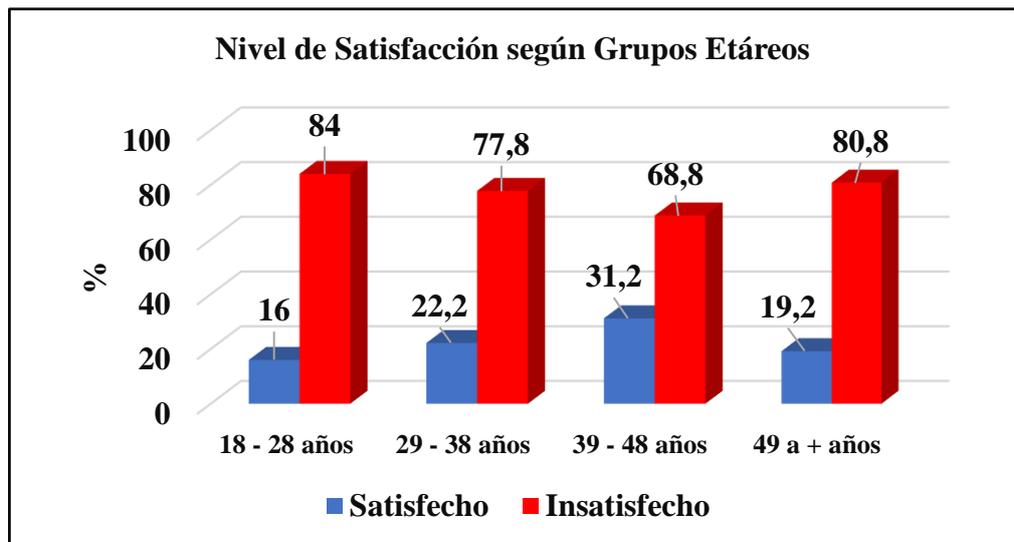
**ANEXO 04:**

**Tabla 08:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa según grupos etáreos del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>						
<b>Grupos etáreos</b>	<b>Satisfecho</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Total</b>	
	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
18 - 28 años	4	16.0	21	84.0	25	100
29 - 38 años	8	22.2	28	77.8	36	100
39 - 48 años	5	31.2	11	68.8	16	100
49 a + años	6	19.2	37	80.8	43	100
<b>Total</b>	<b>23</b>		<b>97</b>		<b>120</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 08:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa según grupos etáreos del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.



Fuente: Tabla 08

En la tabla y figura 08 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 84% (21) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según el grupo etáreo de 18 – 28 años, el 68,8% (11) un nivel de satisfacción insatisfecho perteneciendo al grupo etareo de 39 – 48 años, mientras que el 31,2% (5) constatan un nivel de satisfacción satisfecho perteneciendo al grupo etáreo de 39 – 48 años.

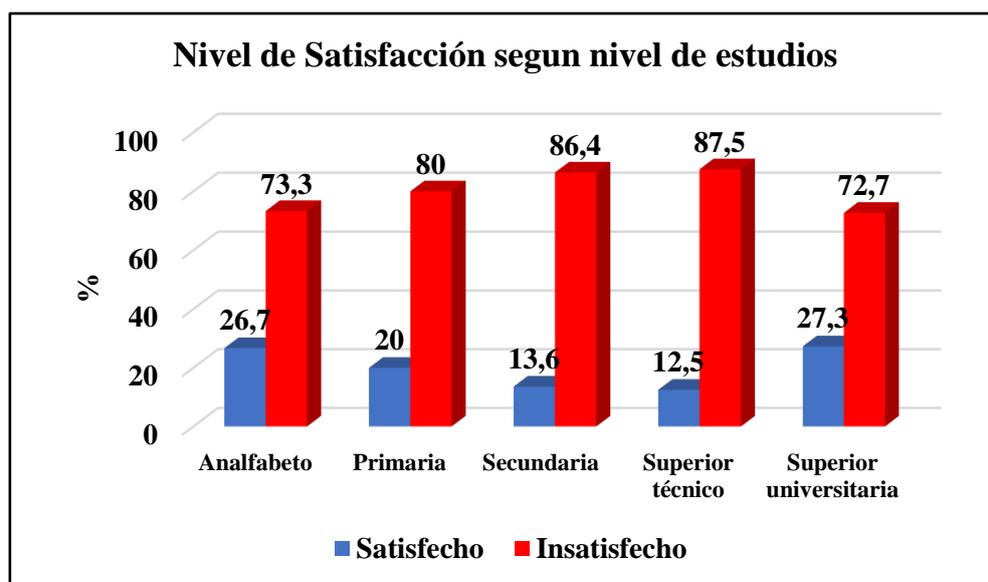
## ANEXO 05:

**Tabla 09:** Nivel de satisfacción según el nivel de estudios de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019.

Nivel de estudios	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	Fi	%
Analfabeto	4	26.7	11	73.3	15	100
Primaria	2	20.0	8	80.0	10	100
Secundaria	3	13,6	19	86.4	22	100
Superior técnico	5	12.5	35	87.5	40	100
Superior universitario	9	27.3	24	72.7	33	100

Fuente: encuesta SERVQUAL

**Figura 09:** Nivel de satisfacción según el nivel de estudios de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019.



Fuente: Tabla 09

En la tabla y figura 09 se observa que del 100 % (120) de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas – 2019; el 87.5% (35) constatan un nivel de satisfacción insatisfecho según un nivel de estudio superior técnico, el 72.7% (24) insatisfecho según un nivel de estudios superior universitaria, mientras el 27.3% (9) constatan un nivel de satisfacción satisfecho según un nivel de estudio superior universitaria y el 13.6% (3) según un nivel de estudio secundaria.