

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



**FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LOS  
SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL  
PÚBLICO DE CHACHAPOYAS, 2023**

**Autor: Bach. Patricia Noemi Arteaga Mendoza**

**Asesor: Mg. Carlos Martín Torres Santillán**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Anteaga Mendoza Patricia Noemi  
DNI N°: 73749226  
Correo electrónico: 7374922661@untrm.edu.pe  
Facultad: Medicina  
Escuela Profesional: Medicina Humana

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Nivel de Satisfacción en usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Público de Chachapoyas, 2023.

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Torres Santillán Carlos Martín  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 09540571  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0002-7412-4781

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica- Inmunología)

3.03.01 - Ciencias del Cuidado de la Salud y servicios

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia *creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 25 de octubre de 2023.

[Firma]  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

[Firma]  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi madre, abuelita, tía, primo y todos mis familiares por apoyarme incondicionalmente con tanto amor cada día, para poder llegar hasta esta etapa de esta carrera profesional.

A John Buelot, por enseñarme que las limitaciones solo se las pone uno mismo, cada día es una oportunidad y que no hay nada que nos pueda vencer con excepción de la muerte.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad. Agradezco a mi madre, abuelita y todos mis familiares por haberme apoyado desinteresada e incondicionalmente y por estar conmigo enseñándome siempre a ser resiliente.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y a los docentes que se han implicado en la orientación, educación, consejos y guía de nuestra formación durante estos siete años de la carrera.

Al Mg. Carlos Martín Torres Santillán, por sus conocimientos, tiempo, apoyo, motivación, consejos, sugerencias y sobre todo su paciencia, que han sido indispensables durante el desarrollo de esta investigación.

Al notable jurado de tesis, por el tiempo que se dio para cada revisión, evaluaciones, observaciones y comentarios meritorios que rigieron la mejora constante de este trabajo.

Al director del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, todo mi agradecimiento por darme el permiso para acceder a sus instalaciones y ofrecerme los recursos necesarios para llevar a cabo este estudio. Su apoyo fue fundamental para la recolección y realización de esta investigación.

A todas las personas que han formado parte de este estudio de manera voluntaria, ofreciendo su tiempo y perspectivas, sin ellos este estudio no se habría realizado.

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

**Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana**  
**Rector**

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres**  
**Vicerrector Académico**

**Dra. María Nelly Luján Espinoza**  
**Vicerrectora de Investigación**

**Dr. Carmen Inés Gutiérrez de Carrillo**  
**Decano de la Facultad de Medicina**

# VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-L

### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Nivel de Satisfacción en Usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, 2023; del egresado Bach. Patricia Noemi Arceaga Mendoza de la Facultad de Medicina Escuela Profesional de Medicina Humana de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 08 de Agosto de 2023.



  
Firma y nombre completo del Asesor  
Carlos Martín Torres Santillan

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**  
**(Resolución de Decanato N°026-2023-UNTRM-VRAC/FAMED)**



**Presidente**  
**Dr. Rainer Marco López Lapa**



**Secretario**  
**Mg. Carlos Alberto Díaz Ledesma**



**Vocal**  
**Mg. Víctor Manuel Garrigue Parraguez**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

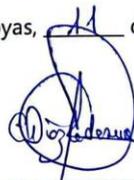
Niveles de satisfacción en usuarios de los servicios de  
consulta externa de Hospital Público de Chachapoyas 2023  
presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Patricia Noemí Arbecoza Mendez  
de la Escuela Profesional de Medicina Humana  
con correo electrónico institucional 7374922661@untrm.edu.pe.

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 14 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de octubre del 2023

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# ACTA DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL



## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 18 de Octubre del año 2023, siendo las 17 horas, el aspirante: Patricia Noemi Artega Mendoza, asesorado por Mg. Carlos Martín Torres Santillán defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia ( ) la Tesis titulada: Nivel de Satisfacción en Usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, 2023, para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Rainer Morco López Lopa  
Secretario: Mg. Carlos Alberto Delgado Ledesma  
Vocal: Mg. Víctor Manuel Garrigues Parroquey

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 18 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]  
SECRETARIO

[Firma]  
VOCAL

[Firma]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....

## ÍNDICE GENERAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	viii
ACTA DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	31
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
2.2. Diseño de investigación.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	31
2.4. Método, técnica, instrumento, recopilación y procesamiento de los datos. .	33
III. RESULTADOS.....	37
3.1. Variables sociodemográficas.....	37
3.2. Variables de percepciones .....	45
3.3. Pruebas de independencia y grado de correlación.....	60
IV. DISCUSIÓN .....	67
V. CONCLUSIONES .....	79
VI. RECOMENDACIONES .....	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	83
ANEXOS.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Condición de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio2023. ....	37
<b>Tabla 2</b>	Edad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio2023 .....	38
<b>Tabla 3</b>	Género de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio2023 .....	39
<b>Tabla 4</b>	Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023	40
<b>Tabla 5</b>	Tipo de seguro de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	41
<b>Tabla 6</b>	Tipo de usuario atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	42
<b>Tabla 7</b>	Especialidad en la que se atendieron los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio2023	43
<b>Tabla 8</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Fiabilidad .....	45
<b>Tabla 9</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de la Capacidad de Respuesta .....	47
<b>Tabla 10</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Seguridad de la Atención	49
<b>Tabla 11</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Empatía en la Atención..	51
<b>Tabla 12</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Aspectos Tangibles .....	53
<b>Tabla 13</b>	Satisfacción General por Dimensiones de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	55
<b>Tabla 14</b>	Puntaje en promedio por dimensiones y satisfacción general de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023	57
<b>Tabla 15</b>	Satisfacción Global de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	59
<b>Tabla 16</b>	Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción general de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	60

<b>Tabla 17</b> Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.....	61
<b>Tabla 18</b> Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.....	62
<b>Tabla 19</b> Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la atención de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.....	63
<b>Tabla 20</b> Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.....	64
<b>Tabla 21</b> Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.....	65
<b>Tabla 22</b> Prueba de independencia y grado de relación entre las dimensiones y la satisfacción general de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Condición de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.</i> .....	37
<b>Figura 2</b> Edad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	38
<b>Figura 3</b> Género de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	39
<b>Figura 4</b> Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023	40
<b>Figura 5</b> Tipo de seguro de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	41
<b>Figura 6</b> Tipo de usuario atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	42
<b>Figura 7</b> Especialidad en la que se atendieron los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	43
<b>Figura 8</b> Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Fiabilidad .....	46
<b>Figura 9</b> Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de la Capacidad de Respuesta .....	48
<b>Figura 10</b> Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Seguridad de la Atención .....	50
<b>Figura 11</b> Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Empatía en la Atención .....	52
<b>Figura 12</b> Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Aspectos Tangibles .....	54
<b>Figura 13</b> Satisfacción General por Dimensiones de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	56
<b>Figura 14</b> Puntaje en promedio por dimensiones y satisfacción general de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	58
<b>Figura 15</b> Satisfacción Global de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023 .....	59

## RESUMEN

Hoy en día, la salud de la población es uno de los indicadores fundamentales del progreso y desarrollo de la sociedad. Por esto, es importante conocer la calidad de los servicios de salud, siendo necesaria la valoración de la satisfacción del usuario, por medio de esta última conocer las fortalezas y carencias de los servicios. En vista del punto anterior, se ha realizado este estudio de investigación titulada “Nivel de satisfacción en usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, 2023”, tiene como objetivo encontrar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de consultorio externo durante el mes de junio. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La muestra fue de 364 beneficiarios, el instrumento aplicado fue SERVPERF, que evalúa el desempeño a través de las percepciones, consta de 22 ítems divididos en 5 dimensiones. En los resultados se obtuvo que de las variables demográficas en su mayoría pertenecieron al grupo etario de 18 a 35 años, prevaleció el género femenino, predominó el grado de educación secundaria, un gran porcentaje contó con SIS y fueron usuarios continuadores del nosocomio. La satisfacción global fue alta (87.8%), según las dimensiones, la fiabilidad (90.4%) alcanzó la mayor satisfacción, con menor satisfacción fue aspectos tangibles (82.6%); se halló relación entre las dimensiones y el nivel de satisfacción general ( $p < 0.05$ ). En conclusión, la mayor parte de usuarios está satisfecho con servicio de salud que recibe.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, calidad de servicio, SERVPERF, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

## ABSTRACT

Today, the health of the population is one of the fundamental indicators of the progress and development of society. For this reason, it is important to know the quality of health services, and the assessment of user satisfaction is necessary, through the latter to know the strengths and shortcomings of the services. In view of the previous point, this research study entitled “Level of satisfaction in users of the Outpatient Consultation services of the Chachapoyas Public Hospital, 2023” has been carried out, its objective is to find the level of satisfaction of the outpatient clinic beneficiaries during the month of June. This study had a quantitative, observational, descriptive, cross-sectional and prospective approach. The sample was 364 beneficiaries, the instrument applied was SERVPERF, which evaluates performance through perceptions, consisting of 22 items divided into 5 dimensions. The results showed that of the demographic variables, the majority belonged to the age group of 18 to 35 years, the female gender prevailed, the degree of secondary education predominated, a large percentage had SIS and were continuing users of the hospital. Overall satisfaction was high (87.8%), according to the dimensions, reliability (90.4%) reached the highest satisfaction, with lower satisfaction was tangible aspects (82.6%); A relationship was found between the dimensions and the level of general satisfaction ( $p < 0.05$ ). In conclusion, the majority of users are satisfied with the health service they receive.

**Key words:** user satisfaction, quality of service, SERVPERF, reliability, responsiveness, safety of care, empathy, tangible aspect

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad, la salud es una de las piedras angulares del capital humano, tomando un rol muy importante en el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano de cada país. Es importante conocer el estado en el que se encuentra nuestro sistema de salud, las deficiencias y carencias que este presenta, de esta manera, poder ofrecer un servicio de calidad. La calidad debe estar basada en brindar un servicio de salud accesible e igualitaria teniendo en cuenta que los profesionales sean óptimos y capaces, además, de contar con los recursos adecuados y disponibles para lograr una alta satisfacción del usuario que recibe la atención. Según Ruiz (2020), desde este punto de vista, es fundamental conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los diferentes servicios de salud, debido a que esta medida muestra la perspectiva del beneficiario. Además, este investigador refiere que, los estudios de niveles de satisfacción en el ámbito de la salud se hacen evaluando la percepción de los usuarios, teniendo esta una gran relevancia. Debido a que gracias a esta última forma de evaluación se puede identificar factores para mejorar la salud del usuario, disminuir costos e implementar políticas para optimizar la calidad de los servicios de salud; brindando así, una atención clínicamente eficaz, eficiente y receptiva.

Para poder comprender el tema principal, tenemos que definir calidad de atención. Cuando hablamos de calidad de atención en salud según Regulen (2008), la define como “la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios”, a lo que se refiere, es a alcanzar un nivel en el que todas las personas indiscriminadamente y de manera universal, puedan acceder a un servicio de salud cuya atención ofrezca desde la promoción de su salud, hasta rehabilitación o paliación. Además, esto implica que esta calidad de atención sea medida, por lo tanto, evaluada constantemente de tal modo que se pueda mejorar de forma continua la atención, teniendo en cuenta la participación activa de los usuarios dando a conocer sus carencias, necesidades y predilecciones.

La satisfacción según Donabedian (1992) es la aprobación o aceptación última de la calidad de atención, dejando ver la habilidad que tiene el prestador de servicios o proveedor para satisfacer las necesidades del beneficiario. De esta manera, si el usuario

está satisfecho con el servicio de salud brindado, continuará asistiendo o usándolo, cooperando y haciendo a su vez más dinámico el trabajo de los agentes prestadores. También tenemos a Morales y Hernández (2004) quienes afirman que la satisfacción tiene origen en el pensamiento cognitivo de una determinada información. Por lo tanto, es consecuencia de una experiencia que le da como resultado diferentes emociones cuando el usuario recibe un servicio o consume un producto, siendo un proceso afectivo–cognitivo. En base a lo expuesto por estos autores, se podría afirmar, que la valoración que se da después de consumir un servicio o producto, de acuerdo a si cumplió o no con los propósitos que este tuvo; sin olvidar las emociones, sean placenteras o no que este trajo consigo. En consecuencia, la satisfacción es el sentimiento placentero y respuesta positiva que presenta el consumidor al recibir un servicio o producto.

No obstante, tenemos el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2020) en el que se encuentran datos alarmantes de como la baja calidad de los servicios de salud causa estragos en nuestra sociedad. Los datos estadísticos más llamativos de este informe, mencionan que en los países de bajos y de medianos ingresos se atribuye de 5.7 a 8.4 millones de fallecimientos anuales con atenciones de calidad deficiente, esta última también causa mermas de productividad de 1.4 a 1.6 billones de dólares al año. También tenemos información importante de la 57° sesión de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019), cuyos países miembros buscan estrategias para mejorar la calidad de atención de la prestación de los servicios de salud. En este documento revelan cifras como de los años 2013 a 2014, en donde se podría haber evitado más de 1,2 millones de fallecimientos, todas estas ante un servicio de salud de calidad, oportuna y accesible. Asimismo, la OPS señala que, durante el 2014, la baja calidad de atención en la región de las Américas, a pesar de las diferentes iniciativas establecidas, mostró un rango de defunciones de entre los 47 a 350 fallecidos por cada 100,000 habitantes. En esta sesión, presentan un estudio sobre la seguridad del paciente en 58 nosocomios de 5 países miembros, evidenciando que el 10% de los pacientes habían sufrido eventos adversos en las primeras 24 horas, prevalencia que aumentaba con la estadía, de todas estas, el 60% evitables. Tan solo estos antecedentes nos dan muestra de la urgente necesidad de tomar acciones para mejorar la calidad en los servicios de salud y con esto, mejorar el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Al evaluar la satisfacción en salud, Real y Vergara (2021) señalan, que la satisfacción es un concepto complejo debido a que depende de muchos factores personales, sociales, culturales, conocimientos, experiencias previas, expectativas y percepciones. Además, relaciona el nivel de satisfacción con la calidad de atención, adherencia al tratamiento, menor cantidad de reclamos y denuncias, mejor relación médico-paciente y mejor ambiente laboral. Por lo cual, recomienda la aplicación de las diferentes herramientas para determinar la satisfacción del beneficiario de forma continua y sistemática, buscando así elevar la calidad de los sistemas de salud con la participación dinámica y constante de los beneficiarios.

Según Deji et al (2021), la atención médica no solo involucra la mejoría de la enfermedad en curso, sino también de hacer satisfactoria y placentera toda la experiencia del usuario, incluye las percepciones antes y después de la atención médica. Para el autor, la percepción de la atención es igual de importante que la calidad de la atención, una no puede existir sin la otra. Encuentra esta relación debido a que existen muchos sistemas de salud pública que no tienen costos elevados y al alcance de todos, a pesar de esto, se encuentra un alto nivel de insatisfacción. Esto indica que la satisfacción de los beneficiarios no solo tiene relación con los costos, sino también con factores como la calidad de servicios médico clínicos, medicamentos disponibles, actitud del personal de salud en general, comodidad, infraestructura, apoyo y respeto. La satisfacción del usufructuario es el indicador más eficaz para medir la calidad de los servicios de salud, por lo tanto, la importancia radica en que los promotores de la salud desarrollen medidas de intervención que garanticen un usuario satisfecho.

En su estudio, Ramírez (2021) se refiere a la satisfacción del beneficiario como una medida básica para el éxito clínico. Para este autor, las percepciones reflejan la eficacia de atención en el sistema de salud, mostrando así la necesidad de atenciones individualizadas y de elevada calidad, es decir, aquella atención que respeta preferencias y necesidades, los valores, accesibilidad, calidad de información, apoyo emocional, participación de familiares y amigos, continuidad, comodidad física y oferta de servicios logísticamente coordinados. Sostiene también, que estos estudios poco tomados en cuenta en nuestro territorio peruano, han contribuido a identificar medidas para optimizar la salud, disminuir costos e implementar reformas, debido a que teóricamente ven desde la perspectiva del paciente la calidad de atención.

Pérez et al (2019) en su estudio de investigación “Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias” afirma que, los estudios que evalúen niveles de satisfacción son escasos, tanto en su país como en otras naciones. La evaluación de la satisfacción en doce años muestra una tendencia decreciente del número de pacientes que creen que la atención ha mejorado, mostrándose insatisfechos con la prestación de salud que tienen; el autor relaciona el elevado o bajo gasto sanitario con el grado de satisfacción; hace mención de la relevancia y necesidad de investigaciones a partir de las percepciones del usuario para completar y comprender el impacto de la satisfacción de los beneficiarios en el sistema de salud.

En el espacio nacional, el anuario estadístico de la Superintendencia Nacional de Salud (2019) nos da a conocer un total de 159 702 solicitudes de atenciones, de las cuales, el 33,3% fueron denuncias, 4% peticiones de intervención y el 0,8% quejas. Los principales derechos transgredidos fueron la restricción del acceso a servicios, medicamentos y otros productos salubres obligatorios, restricción del acceso a la información y falta de atención. Informó que se aplicaron sanciones con multas a 27 IPRESS, de estas, 12 conciernen al ámbito privado y 15 al sector público. Por lo tanto, es importante evaluar los aspectos en los que existen falencias con la ayuda de la satisfacción de la población beneficiaria, de tal modo que se pueda adoptar reformas a través de las cuales disminuyan las solicitudes, denuncias, quejas, derechos vulnerados, falta de abastecimiento con productos sanitarios indispensables, multas, entre otros problemas y derechos de la salud que afectan a los usuarios.

Hernández et al. (2019) realizaron un estudio a nivel de todo el territorio peruano sobre cómo se encontraba la satisfacción de los beneficiarios con la prestación de los servicios de salud en establecimientos públicos. Se encuestó a un total de 14 206 personas, de los cuales el 74.3% se encontraban satisfechos con el servicio que recibieron, catalogando como bueno y muy bueno. Factores como el vivir en hacinamiento, la lengua materna nativa y padecer una enfermedad crónica se relacionó con una baja satisfacción. Se concluyó que en el Ministerio de Salud (MINSA), según los beneficiarios, tres de cada cuatro creen que el servicio brindado es muy bueno o bueno, existen grupos poblacionales que no están de acuerdo encontrándose insatisfechos con la atención recibida. Los autores recomendaron que se debe mejorar la calidad en la atención del MINSA puesto que es la mayor prestadora de salud,

realizar más investigaciones y evaluaciones constantes; e incidir más en estos grupos poblacionales con baja aceptación de la atención para obtener una mayor satisfacción.

En la presente investigación, se buscó hallar los niveles de satisfacción por medio del instrumento SERPERF (Service Performance), propuesto en 1992 por Cronin y Taylos, este estudio le da excepcional atención a la evaluación del rendimiento o desempeño de un servicio o producto a través de las percepciones. Evaluación que se hace, a través de cinco dimensiones divididas en veintidós preguntas. El Ministerio de Salud en el año 2012, luego de más de cuarenta años con la dificultad para establecer y publica un consenso en el cual se haga la definición, evaluación e interpretación de la calidad de los servicios de salud tomó este instrumento adaptándolo a nuestra realidad y validándolo para ser aplicado en las diferentes entidades de salud de acuerdo al nivel que tengan. Según esta guía, este instrumento debe ser aplicado por lo menos una vez cada año en los tres servicios: consultorio externo, hospitalización y emergencia de todos los establecimientos y servicios médicos.

En relación a este instrumento, se encuentra la investigación de Campoverde et al (2020), quienes buscaron evaluar la validez y confiabilidad del modelo SERVPERF (Service Performance) para medir a través de las percepciones la calidad del servicio de consulta externa de los hospitales de la red de salud de Guayaquil, aplicando este instrumento de forma correcta en 125 usuarios. Para la evaluación del ajuste y la viabilidad que tiene el instrumento para capturar apropiadamente la percepción de calidad de los servicios médicos se aplicó el análisis factorial confirmatorio, dentro del cual se realizaron pruebas de bondad de ajuste de este modelo mediante el análisis del “Standarized Root Mean Square analizar” y la capacidad predictiva, además, para evaluar los potenciales problemas de multicolinealidad aplicó el factor de inflación de la varianza. Los autores llegaron a la conclusión de que SERVPERF es un modelo de medición de la percepción confiable y válido para ser aplicado en la evaluación de la calidad de los servicios de salud medico ambulatorio, además de servir para establecer diversas estrategias y políticas para mejorar la calidad de los servicios de médicos.

A través de los párrafos preliminares, podemos entender la importancia que tiene el grado de satisfacción y la relación con la calidad de atención en los servicios de salud. Siendo la satisfacción una herramienta importante para la mejora y el desarrollo de todos los nosocomios, de fácil uso y al alcance de todo el personal de salud y

administrativos. En los siguientes párrafos se mencionarán algunos antecedentes que refuerzan la investigación en este tema, tanto a nivel internacional, nacional y local.

Ruiz et al (2021), investigó la satisfacción de los beneficiarios con la atención que recibían durante la pandemia de la covid19 en un hospital de España, contando con una muestra de 352 pacientes, obteniendo como resultado que 95,44% de pacientes está satisfecho y el 91,96% recomendarían el servicio. El 99,72% de los pacientes percibieron un trato amable, 95,96% de los atendidos consideraron la atención como suficiente; a 95,96% de los usuarios les fueron resueltas sus dudas; para el 69,6% la atención fue tan útil como la presencial; la atención fue segura para el 69,57% y beneficiosa para el 96,02%. En conclusión, la satisfacción manifestada por los pacientes fue alta, mostrando beneficios y una buena resolución con las teleconsultas, recomienda, además, evaluar con mayor determinación estos estudios para poder aplicar este tipo de consultas después de la pandemia.

Según Deji et al (2021), quien es su estudio “Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West” realizado en Nigeria, con una muestra de 199 pacientes, obtuvo como resultado que la satisfacción general de los pacientes fue de 90.5%, el 51.3% de los encuestados, calificó como buena la recepción de los pacientes, el 53.3% califica como buena la atención de los médicos, pero solo el 9% califica como excelente el control del dolor. A través de su investigación, este autor señala que la satisfacción del usuario es el indicador más eficaz para medir la calidad de los servicios de salud, la importancia radica en las acciones que tomen los promotores de la salud que avalen la mejora de la satisfacción del paciente.

Ahmad e Itrat (2020), realizaron una investigación en el “Hospital del Instituto Nacional de Medicina Unani” en Bengaluru, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención medica brindada. Estudio que tuvo como muestra a 500 pacientes, a través de una encuesta cuya puntuación fue de 1 al 5 obteniendo una puntuación media global de satisfacción de 4,82, siendo mayor la satisfacción media correspondiente a las relaciones interpersonales y comunicación con 4.94, ambas, seguidas del tiempo en consulta con el medico con 4.91, aspecto financiero con 4.87, calidad técnica con 4.87, por último, accesibilidad y conveniencia con 4.65. Además, no encontró variable

sociodemográfica que se correlacione significativamente con la satisfacción, dentro de las variables clínicas, la efectividad del tratamiento estuvo significativamente relacionada con la satisfacción. En general, el autor del estudio concluye que los pacientes se encontraron muy satisfechos con los servicios médicos ofrecidos, menciona la importancia que tiene un tratamiento eficaz sobre la satisfacción de los pacientes, por último, resalta la falta de monitoreo de la satisfacción de los usuarios en este hospital y la importancia de hacer nuevos estudios.

Bin et al (2020) hizo su investigación en el “Hospital Universitario King Khalid” sobre la repercusión de la pandemia covid19 en la satisfacción de los pacientes y los resultados de las intervenciones quirúrgicas. Asimismo, este estudio tuvo una muestra de 223 usuarios, de los cuales el 90.3% de los pacientes estaban satisfechos con las medidas sanitarias del nosocomio; además, el 77,6% estaba satisfecho con la atención de las enfermeras y el 93% con la atención de los médicos, refiriendo una atención con respeto, cortesía, escucha activa y comunicación efectiva. Concluyendo así, que los pacientes mostraron una satisfacción alta en todos los aspectos estudiados, mostrando de esta manera que las acciones tomadas durante la pandemia fueron beneficiosas para los usuarios y se debe continuar con estas políticas.

Ke el al (2020), realizaron un estudio buscando valorar la satisfacción de los pacientes de consulta externa en tres hospitales de Shiyen en China, con la finalidad de definir los aspectos que tenían mayor importancia en la satisfacción de los usuarios e identificar las poblaciones a priorizar. Se incluyeron un total de 2109 participantes ambulatorios, quienes desarrollaron un cuestionario de satisfacción del paciente ambulatorio. Los resultados muestran que, el tiempo de espera, costos médicos, tiempo de diagnóstico y tratamiento tuvieron mayor grado de influencia, pero niveles bajos de satisfacción. Por otro lado, los pacientes con nivel universitario o formación educativa superior e ingreso familiar mensual per cápita mostraron un grado de satisfacción bajo. Concluyó que el nivel de satisfacción en estos hospitales necesita mejorarse, la facilidad de acceso y los costos para obtener el servicio médico son los factores principales que afectan la satisfacción de los usuarios. Resalta, además, que los administradores deben usar estas herramientas para mejorar la calidad de los servicios médico.

Lu (2020), en su estudio realizado en Taiwán, teniendo como finalidad identificar la calidad en los servicios de salud a través de la encuesta SERVQUAL (Service Quality). Esta encuesta fue aplicada a 117 pacientes, en donde los resultados mostraron una puntuación media ponderada general similar entre expectativas y percepciones ( $4,57 \pm 0,81$  y  $4,58 \pm 0,52$ , respectivamente). La dimensión de aspectos tangibles obtuvo una percepción mayor a la expectativa ( $3,99 \pm 0,55$  y  $4,31 \pm 0,63$  para expectativa y percepción, respectivamente,  $p < 0,001$ ). Además, se mostró que en su mayoría de los ítems de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad mostraron altas expectativas y alta percepción, en cambio, los ítems de aspectos tangibles y empatía revelaron bajas expectativas y baja percepción. Concluye que la mayoría de los aspectos se ajustó de manera satisfactoria a las necesidades de los pacientes, menciona que este instrumento proporciona información valiosa en relación a la retroalimentación de los pacientes sobre la calidad de atención.

Boovaragasamy y Narayanan (2019), realizaron una investigación titulada “Patients’ satisfaction regarding facilities and services provided at AYUSH clinics of primary health centres in rural Puducherry”, a través de la cual buscaron evaluar la satisfacción con las instalaciones, proveedores de atención médica y tratamiento entre los pacientes. Este trabajo estuvo conformado por una muestra de 584 pacientes, de los cuales el 71.23% calificaron como muy buena o excelente la atención del personal de salud, en cuanto a la satisfacción en relación a la infraestructura, los usuarios que la calificaron como buena o excelente fluctuó entre 64,47% y el 93,93%. Los autores concluyen que la satisfacción general es buena en relación a la calidad de servicio y el tratamiento entre los pacientes, además, recomiendan la evaluación constante de la satisfacción entre los pacientes.

Al evaluar la satisfacción en salud, Real y Vergara (2021) señalan que la satisfacción es un concepto complejo debido a que depende de muchos factores personales, sociales, culturales, conocimientos, experiencias previas, expectativas y percepciones. Además, relacionan el grado de satisfacción con la calidad de atención, adherencia al tratamiento, menor cantidad de reclamos y denuncias, mejor relación médico-paciente y mejor ambiente laboral. Este estudio se realizó en Paraguay, en base a la encuesta SERVQUAL (Service Quality), con una muestra de 312 pacientes; de los cuales el 58% se encontraba satisfecho con su atención, siendo considerado por el autor como un nivel satisfacción elevado. Por lo cual, recomiendan la continuidad de la aplicación

de las diferentes herramientas para determinar de forma continua y sistemática la calidad de atención de la salud, buscando así, elevar la calidad de los sistemas de salud con la participación dinámica y constante de los beneficiarios.

Campoverde (2021), realizó su investigación en el servicio de consultorio externo privado en la ciudad de Guayaquil durante la pandemia covid19, teniendo como objetivo establecer una correspondencia entre la calidad de atención y la satisfacción de estos usufructuarios. Dentro de este estudio se usó un cuestionario adaptado y validado de otros estudios, con una muestra de 200 usuarios, aplicó el coeficiente Rho Spearman para establecer correlación entre las variables, encontrándose un índice de 0,584; además, en relación a la significancia bilateral ( $p < 0,01$ ), indica una correlación positiva moderada. Por otro lado, el 40% de los usuarios está satisfecho con la atención recibida, aunque el 57% está medianamente satisfechos con su atención. La autora recomienda evaluación constante a los servicios ofertados para conocer las percepciones de los usuarios y establecer estrategias para el mejoramiento constante.

Hernández et al (2021), realizó su estudio en la “Clínica Central Cira García” en Habana, con el propósito de valorar la calidad de los servicios ofertados a través de la satisfacción de beneficiarios. Este estudio se realizó desde el año 2016 al 2021, abarcando una muestra de 195 pacientes, el instrumento usado fue el cuestionario SERVQUAL; del análisis de datos obtuvo que en la dimensión aspectos tangibles la expectativa media fue de 6.19 y las percepciones fue de 6.59, en fiabilidad la expectativa fue 6,20 y percepción 6,59, en relación a capacidad de respuesta la media en expectativa fue de 5,85 y percepción 5,98, con respecto a seguridad de la atención la media en expectativas obtuvo 6,26 y percepción 6,63 y finalmente la dimensión empatía, la media de expectativa alcanzó 6,21 y percepción 6,61. Concluyendo con estos datos que los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción con la calidad de servicios de este nosocomio, además, recomienda evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios, de esta manera, evitar errores y reafirmar fortalezas de los servicios con la finalidad de establecer un sistema de salud que ofrezca la calidad de atención que los usuarios demandan.

Según Suárez et al (2019), la percepción de los beneficiarios es la respuesta a los principios de calidad, calidez, eficiencia y equidad, lo que conlleva al conocimiento y evaluación de la satisfacción en base a las perspectivas y expectativas para el progreso

constante de los servicios de salud. Realizó su estudio en Milagros – Ecuador, evaluando la percepción y expectativas de los beneficiarios a través del instrumento SERVQUAL, con una muestra de 370 usuarios. Los resultados que obtuvo al evaluar la dimensión aspectos tangibles, tanto las expectativas y las percepciones se calificaron con un 47% como bueno; en la dimensión fiabilidad, la valoración de las expectativas alcanzó un 47% mientras que las percepciones obtuvieron un 49% que la calificó como buena; en capacidad de respuesta, la apreciación de las expectativas y las percepciones alcanzaron un 48% que la calificó como buena; para la dimensión seguridad tanto la valoración de las expectativas y las percepciones consiguieron un 48% que la calificó como buena; por último, en la dimensión empatía la evaluación de las expectativas y percepciones consiguieron ambas un 49% que la calificó como buena. Los autores concluyen que este nosocomio necesita mejorar su infraestructura y el personal debe ser más empático con los pacientes, de esta manera, se conseguirá optimizar la calidad del servicio y así obtener calificaciones más acercadas a la excelencia en futuras evaluaciones.

Alvarado et al (2018), desarrolló su investigación en un centro de salud de Lujan de Cuyo Mendoza”, con el objetivo de evaluar la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de atención que reciben, fue evaluado a través de una encuesta, con una muestra de 1600 usuarios. Los resultados arrojaron que, el 70% no está de acuerdo con el horario de atención, el 77.5% manifiesta que los turnos son insuficientes, el 47,5% refiere a que no cuentan con especialidades médicas, aunque en su mayoría los usuarios refieren que las instalaciones del centro de salud son buena y regular, además solo el 27.5% de los beneficiarios viven cerca del centro de salud. Las conclusiones extraídas de este estudio nos dicen que, a pesar de presentar una buena atención por parte del personal, es difícil el acceso para la mayor parte de los usuarios, además de la falta de especialidades médicas y técnicas; resalta la importancia de este estudio a través del cual se pueden conocer falencias y necesidades de los usuarios para poder fortalecer y mejorar la atención médica, siendo el derecho a la salud un derecho inalienable.

Desde la perspectiva de Cobo et al (2018), la calidad de un servicio en la salud está ligado a la percepción que tiene un paciente sobre diferentes factores como la atención brindada, infraestructura, comodidad, entre muchos otros, los cuales deben ser analizados desde la perspectiva del paciente, bajo esta observación, realizaron una

investigación buscando establecer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la consulta de una institución restadora de salud en Boyacá-Colombia. El estudio fue hecho en base a la encuesta SERVQUAL, aplicada a 143 beneficiarios, obteniéndose como resultado que el promedio general de todas las dimensiones en expectativas fue de 4.47, lo que se transforma en un 89.43% del rango de satisfacción; por otro lado, el promedio general en relación a las percepciones fue de 4.13, lo que equivale a 82.62% del rango del porcentaje de satisfacción. Llegan a la conclusión que es importante involucrar a los usuarios en el proceso de evaluación junto al uso de indicadores de calidad de atención, buscando el bienestar integral de los beneficiarios.

Vázquez et al (2018), buscaron la satisfacción que perciben los usuarios en relación a los servicios brindados en una unidad prestadora de servicios de primer nivel en México, para esto, usaron el instrumento SERVPERF (Service Performance), con una muestra de 395 pacientes. Obteniendo en los resultados que la satisfacción global fue de 65%, además de esto, el 82% estaba satisfecho con la dimensión aspectos tangibles, con la accesibilidad y organización el 65% y el 49% con el tiempo de espera para acceder a gabinete, laboratorio, citas y referencia. Como conclusiones, presenta la alta satisfacción global de los beneficiarios con el servicio ofrecido, sin embargo, el área administrativa debe tomar acciones para mejorar el tiempo de espera de los pacientes para su atención, además de la valoración constante la satisfacción de los usuarios.

Fariño et al (2018), en la investigación en Ecuador titulada “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud”, buscó evaluar el nivel de satisfacción a través del instrumento SERVQUAL en una muestra de 384 pacientes. Con el procesamiento de los datos obtuvo que se encontraron satisfechos con el equipamiento e infraestructura el 77% y 73% de los beneficiarios, el 66% encontró satisfecho con la limpieza, 56% con las señalizaciones, el 78% se halló satisfecho con la comodidad y cantidad de las sillas, camas y camillas, el 84% de los pacientes está satisfecho con la confianza que les es transmitida, el 80% y 87% está satisfecho con las capacidades y explicaciones del personal de salud respectivamente; pero el 71% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera, el 64% con los medicamentos recetados. Termina su estudio refiriendo que el modelo SERVQUAL les permitió conocer la brecha entre sus dos variables periciales, junto a los indicadores en los que la administración del nosocomio necesita establecer políticas para mejorar su calidad de atención.

Figueroa (2023), en su tesis desarrollada en el “Hospital Regional de Lambayeque” buscó relacionar la calidad de atención con el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa, usando el instrumento SERVPERF, con una muestra de 100 pacientes. Como resultados obtuvo que el 75% de los beneficiarios se mostraron satisfechos con la asistencia brindada, el 69% califica como buena la calidad de atención, fiabilidad fue calificada por el 48% como buena, capacidad de respuesta el 46% de los usuarios, seguridad de la atención el 73% la calificó como buena, respecto a la dimensión empatía el 78% la calificó como buena, por último, la dimensión aspectos tangibles fue calificada como buena por el 75% de usuarios. En sus conclusiones, resalta la asociación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los beneficiarios, además de un grado alto de correlación positiva; el grado de satisfacción general de los pacientes fue alto. Recomienda realizar nuevas investigaciones en cada uno de los servicios, también de la aplicación periódica de este instrumento para vigilar la calidad de atención para ejecutar constantes mejoras en los servicios de salud.

Huaman et al (2023), buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios en el servicio de hemodiálisis del “Hospital Alberto Sabogal Sologuren”, usando como instrumento la encuesta SERVQUAL, aplicado en 60 usuarios. En los resultados se observó que la satisfacción global alcanzó el 58.3% de los usuarios, con respecto a las dimensiones de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, los usuarios demostraron una satisfacción completa; en cambio en las dimensiones de seguridad y accesibilidad, tuvieron un porcentaje de insatisfacción completamente alto. Finalizaron su estudio concluyendo en la existencia de una asociación significativa entre las variables de estudio, esto significa que ante niveles altos de calidad en la atención equivalen a niveles altos de satisfacción.

En su estudio, Beuzeville (2021) se refiere a la satisfacción del beneficiario como una medida básica para el éxito clínico. Para este autor, las percepciones reflejan la eficacia de atención en el sistema de salud, mostrando así, la necesidad de atenciones individualizadas y de elevada calidad, es decir, aquella atención que respeta preferencias y necesidades, los valores, accesibilidad, calidad de información, apoyo emocional, participación de familiares y amigos, continuidad, comodidad física y oferta de servicios logísticamente coordinados. Esta investigación fue realizada en el “Hospital III EsSalud” de Iquitos, con una muestra de 442 beneficiarios, usando la

encuesta SERVQUAL; como resultados se obtuvieron que la satisfacción general fue de 36.4%, considerándolo un nivel de satisfacción bajo. Sostiene también, que estos estudios poco tomados en cuenta en nuestro territorio, han contribuido a identificar medidas para optimizar la salud, disminuir costos e implementar reformas, debido a que teóricamente ven desde la perspectiva del paciente la calidad de atención.

Luna (2020), en su tesis desarrollada en el “Centro de Salud de Huaura”, buscó establecer la correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, aplicando una encuesta validada por otros estudios a una muestra de 306 usuarios. De este estudio, se obtuvo que el 53% de los usuarios califican como media la calidad de atención, el 55% alcanzaron un nivel bajo de satisfacción de la dimensión fiabilidad, con relación a la capacidad de respuesta el 62% presentó un nivel medio de satisfacción, en relación a la dimensión seguridad el 40% consiguió un nivel alto de satisfacción, en relación a la dimensión aspectos tangibles el 42% obtuvo un nivel alto de satisfacción, por último, un 56% sacó un nivel bajo en la dimensión empatía; además, utilizo Rho de Spearman, alcanzó un coeficiente de correlación de  $r=0.923$ , con valor  $\text{sig}<0.05$ . Concluye que, existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción, además de esto, recomienda una evaluación trimestral permanente sobre la calidad de atención del usuario en los diferentes servicios brindados y junto a esto, promover nuevas estrategias y un plan de mejora continua.

Boada et al (2019), en su investigación donde usó el modelo SERVQUAL, aplicado en 282 usuarios para obtener la impresión del beneficiario ante la calidad del servicio de consultorio externo. De los datos procesados, se obtuvo los siguientes resultados: arrojaron que un gran porcentaje de los usuarios están satisfechos, en un 70%, las pruebas de asociación demostraron que no hay relación entre la percepción y las diferentes características sociodemográficas. El autor concluyó dando recomendaciones para que se creen diferentes estrategias organizacionales para mejorar la infraestructura del nosocomio, así como la adquisición de equipos, insumos, comodidad, personal, limpieza, señalización entre otras necesarias para brindar un mejor servicio de salud.

Lamadrid (2019) investigó en la ciudad de Chiclayo sobre la satisfacción y condición de la prestación de servicios en los consultorios externos en el “Hospital Regional Docente las Mercedes”, usando el cuestionario SERVQUAL modificado. Se incluyó

un total de 420 personas, que fueron atendidas en dicho nosocomio durante el año 2017. Estos datos obtenidos luego de ser analizado, procesados y tabulado porcentualmente llevaron los siguientes resultados: el mayor número de usuarios se mostraron insatisfechos con un porcentaje de 80.7%, entre las dimensiones las que mostraron insatisfacción severa son fiabilidad con 79.9%, la seguridad con 74.7%, la capacidad de respuesta con 88.9%, los aspectos tangibles con 73.8% y la empatía con 69.2%. En síntesis, el autor menciona la importancia de hacer evaluaciones anuales sobre la satisfacción de los beneficiarios de consulta externa en las áreas administrativas y asistenciales, por último, realizar y fomentar investigaciones que aporten nuevos conocimientos en esta área.

Llaja (2019) en su investigación realizada en el “Hospital I Higos Urco EsSalud”, en la ciudad de Chachapoyas acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios atendidos en consultorio externo, en el cual usó la encuesta SERVQUAL, encontró un nivel integral de 19.2% de satisfacción y un 80% de insatisfacción. Tanto en las dimensiones aspectos tangibles, como en la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad los usuarios demostraron que más de la mayoría están insatisfechos con el servicio que les fueron dado. Concluyendo que hay mucho por mejorar en esta zona del país basado en la calidad de atención en los servicios de salud.

La problemática de este estudio radica en la necesidad del conocimiento de la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de servicio ofrecida en el hospital público de la ciudad Chachapoyas, debido a la inexistencia de estudios realizados en esta área en el servicio de consulta externa. Este estudio aportará en el conocimiento de la calidad del servicio de salud que recibe nuestra población, a través de las percepciones medidas por el instrumento SERVPERF en cada una de las atenciones que han recibido por parte del personal administrativo, médico, enfermeras y técnico del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”. Con el procesamiento de estas percepciones, podemos conocer cuáles son las áreas que necesitan reforzamiento, desarrollo de acciones y/o proyectos de mejora; de esta manera, optimizar la calidad de atención, con ello, el grado de satisfacción y éxito de nuestras diferentes unidades prestadoras de salud. Gracias a la aplicación de este instrumento, no solo se beneficiarán a los pacientes y sus familiares con un servicio de salud más eficiente y eficaz; sino también, a los prestadores de salud y personal administrativo conociendo así, cuáles son los aspectos a mejorar en la atención diaria; siendo guiados hacia una

cultura de unidad, constante evaluación y mejora, buscando que la institución pretenda alcanzar la excelencia.

El objetivo general de la presente investigación comprende: Establecer el nivel de satisfacción en usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas durante junio 2023. Los objetivos específicos son: Establecer las características sociodemográficas de los beneficiarios del servicio de consulta externa del Hospital Público de Chachapoyas, establecer el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en beneficiarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, establecer el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en beneficiarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, establecer el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad en beneficiarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas, establecer el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en beneficiarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas y establecer el nivel de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en beneficiarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

Según Supo (2014) la actual investigación es de enfoque cuantitativo en base al análisis de datos numérico, permitiendo así el análisis y medición objetiva; el diseño descriptivo observacional transversal se refiere a que la información que se obtuvo en un lapso específico, sin que el tiempo influya en la variación de los componentes de la variable de estudio, de tipo prospectivo porque los datos fueron recolectados a medida que sucedió.

### 2.2. Diseño de investigación.

El diagrama de este trabajo de investigación es el siguiente:



Dónde:

$M_1$  = Pacientes que recibieron prestación de servicios en el área de Consulta Externa.

$O_1$  = Nivel de satisfacción del paciente.

### 2.3. Población, muestra y muestreo.

#### a. Población

Esta población se halló constituida por los beneficiarios que concurrieron al área de Consulta Externa, del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”, en junio del 2023.

## b. Muestra

Para determinar la muestra se usó el promedio de la población que se atendió en el área de Consulta Externa durante junio de los cinco años precedentes, este valor asciende a 7078 pacientes, para lo cual utilizó la fórmula:

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

Dónde:

**n** = El tamaño de la muestra.

**p** = La probabilidad de los aciertos (0,5).

**q** = La probabilidad de los desaciertos (0,5).

**e** = El error estándar (0,05).

**Z** = El nivel de confianza (95%) = 1,96

**N** = La población = 7078

Entonces:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times (7078)}{(0,05)^2 \times (7078-1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

$$n = 364$$

## c. Muestreo

El muestreo se manejó probabilístico, haciendo hincapié en los criterios expresados en las siguientes líneas:

**Criterios de inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión:**

- Beneficiarios del género femenino o masculino que recibieron prestación de servicios en el área de Consulta Externa del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”.
- Beneficiarios que no presentaron alteración alguna de la conciencia y pudiendo comunicarse en español.
- Beneficiarios cuya edad fue 18 años o más.
- Beneficiarios que decidieron ser parte del estudio mediante la firma del consentimiento informado (Anexo 2) y completo llenado de la encuesta.

**Criterios de exclusión:**

- Beneficiarios que han recibido prestación de servicios en Consulta Externa del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas” que tengan alguna limitación para manifestar su apreciación.
- Beneficiarios, que presentaron alteración alguna de la conciencia o fueron incapaces de comunicarse en español.
- Beneficiarios tuvieron un vínculo familiar con el personal que trabajó en este nosocomio.
- Beneficiarios tuvieron un vínculo laboral con este nosocomio.
- Beneficiarios que se negaron a llenar la encuesta aun después de haber firmado el consentimiento informado.

**2.4. Método, técnica, instrumento, recopilación y procesamiento de los datos.**

**a. Método**

Se utilizó el método de inductivo y deductivo.

**b. Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se llevó a cabo de forma auto administrado, es decir, se proporcionó el cuestionario de forma directa a los beneficiarios para que estos puedan responderla. Asimismo, el investigador absolvió las dudas pertinentes respecto al instrumento.

### c. Instrumento

Se realizó la evaluación de la satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de Consulta Externa del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”, por medio de la encuesta SERVERF. La encuesta SERVPERF (Anexo 3) debe su nombre a la preferencial importancia que presta a la valoración del desempeño en relación a las percepciones de los usuarios, para su uso en los diferentes establecimientos de la salud y servicios médicos de apoyo. Este método, sirve para realizar encuestas basadas en la cuantificación de percepciones, divididas en cinco de dimensiones. Esta presenta ventajas como un tiempo menor para el desarrollo del cuestionario, además, su valoración tiene alto grado de precisión para medir la satisfacción con resultados más reales, de fácil análisis e interpretación. (Torres et al., 2014). Según el trabajo de investigación de Cabello (2012) el instrumento tiene un tiempo promedio de aplicación de 1 minutos, además, en una escala de entendimiento valorada del 0 al 10 obtuvo un valor promedio de 9.25. el alfa de Cron Bach que obtuvo fue de 0.98.

Los cuestionarios para Consulta Externa incluyen en su estructura 22 preguntas para evaluar las percepciones, estas fueron evaluadas por los usuarios siendo calificadas del 1 al 7, siendo tomado el número uno (1) como el mínimo valor y siete (7) la calificación de máximo valor. Cada pregunta se refiere a una de las cinco dimensiones de evaluación de la calidad. Con el fin práctico de la evaluación de los resultados obtenidos, se tomó en cuenta según las respuestas de los pacientes encuestados los valores según el cuadro:

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntuación</b>
Beneficiario Insatisfecho	< 4
Beneficiario Satisfecho	≥ 4

Estando estas 22 preguntas divididas en cinco (5) criterios o dimensiones por medio de las cuales se evalúan de la calidad de un área o servicio:

- I. Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Habilidad para realizar eficazmente la asistencia ofrecida.
- II. Capacidad de respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Disponibilidad de atender a los beneficiarios y entregar una asistencia rápida y además oportuna ante una solicitud, entregando respuestas de mayor calidad y oportunas.
- III. Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Valora la confianza que ofrece el actuar del prestador de salud, reflejando conocimiento, intimidad, respeto, comunicación asertiva.
- IV. Empatía (Preguntas del 14 al 18):** Habilidad de un individuo para ocupar el lugar de otra persona, para comprender, teniendo en cuenta apropiadamente las penurias del otro.
- V. Aspectos tangibles (Preguntas del 19 al 22):** Aquellas características físicas percibidas de una institución, que tienen correlación con la infraestructura y estado de las instalaciones, personal, equipos, etc.

**d. Recolección de datos**

Para recolectar los datos se siguieron las siguientes gestiones:

- Se solicitó y obtuvo de la dirección del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”, el permiso conveniente para la aplicación de este instrumento en el área de Consulta Externa de este nosocomio.
- A cada encuestado y encuestada se le explicó de manera sucinta y breve la razón del estudio.
- Además, se explicó e hizo firmar el consentimiento informado
- A continuación, se dio a conocer y explicó de manera rápida el instrumento proporcionado.
- Recopilándose un total de encuestas acorde a la muestra (364 encuestas) para hacerse el procesamiento conveniente.

#### **e. Procesamiento de datos**

- Se aplicó en total trecientas sesenta ochenta (380) encuestas, las que fueron recolectadas, posteriormente sometidas a un control de calidad de las cuales obtuvimos las que necesitábamos como muestra como muestra (364).
- La información recolectados de dichas encuestas, fueron ingresados y procesados en el software Excel 2019 y SPSS versión 23 creando así una base de datos.
- Se usó la estadística descriptiva, especialmente la distribución de frecuencias, promedios y analizó porcentualmente para así medir las variables, junto con gráficos de barras. Se usó el método estadístico de distribución de frecuencias, con un nivel de confianza de 95%.
- Se aplicó Chi cuadrado de Pearson para hallar la dependencia de las variables, además de V de Cramer para evaluar el grado de relación de las variables.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Variables sociodemográficas

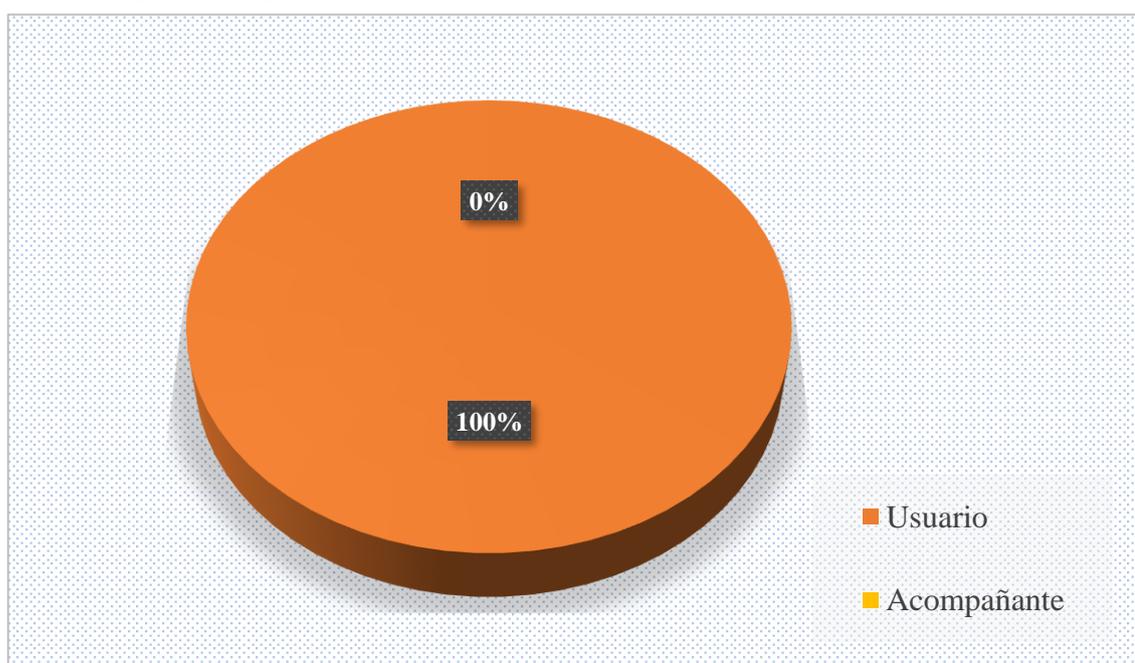
**Tabla 1**

*Condición de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	n°	%
Usuario	364	100%
Acompañante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

*Condición de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en la figura anterior podemos apreciar que según la condición del usuario encuestado, el 100% fueron beneficiarios atendidos en el área de Consulta Externa del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”.

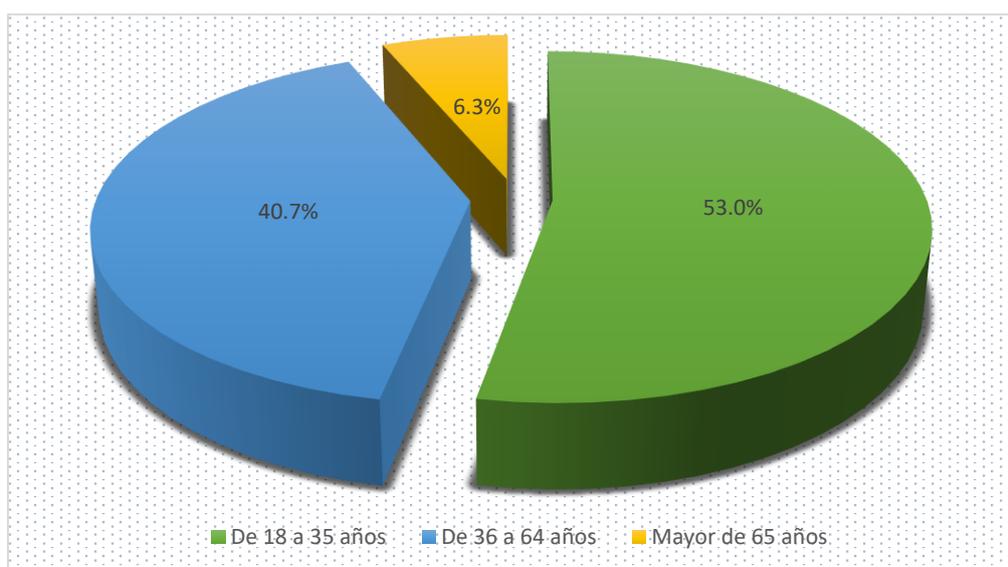
**Tabla 2**

*Edad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>EDAD</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
De 18 a 35 años	193	53.0%
De 36 a 64 años	148	40.7%
Mayor de 65 años	23	6.3%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Edad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en el figura previamente mostrado apreciamos que de todos los usuarios encuestados el rango de edad que mayor porcentaje obtuvo fue el de 18 a 35 años, llegando a obtener 53% . El rangode edad que le siguen en porcentaje es el de 36 a 64 años, con 40.7%. Por último los pacientes mayores de 65 años alcanzaron un 6.3%.

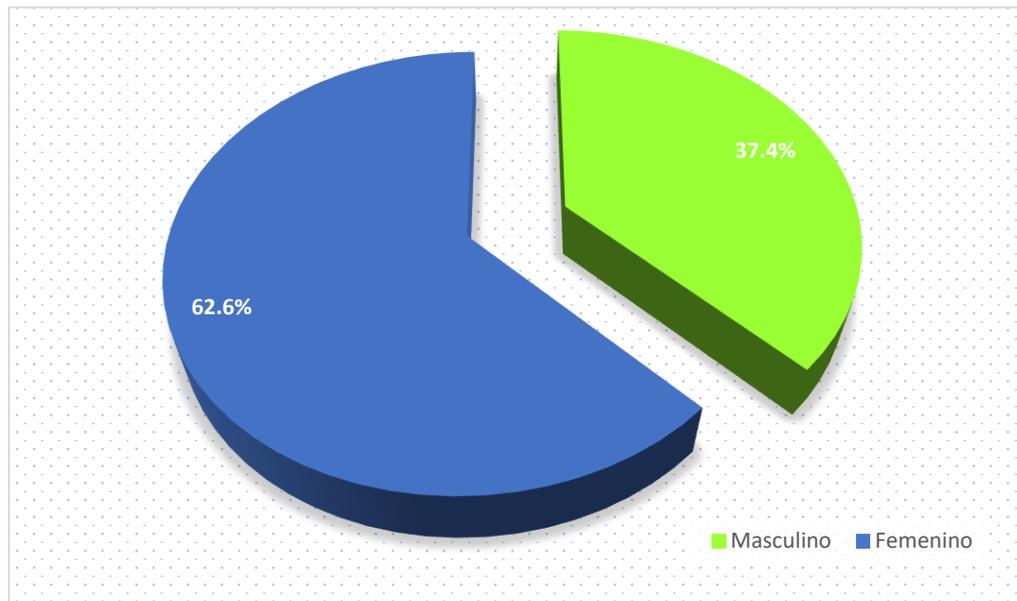
**Tabla 3**

*Género de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>GENERO</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Masculino	136	37.4%
Femenino	228	62.6%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Género de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en la figura presentada observamos que en lo que respecta a la variable demográfica género, el más alto porcentaje fue obtenido por el sexo femenino alcanzando un de 63% de los encuestados, estando por otro lado el sexo masculino que alcanzó el 37% del total de encuestados.

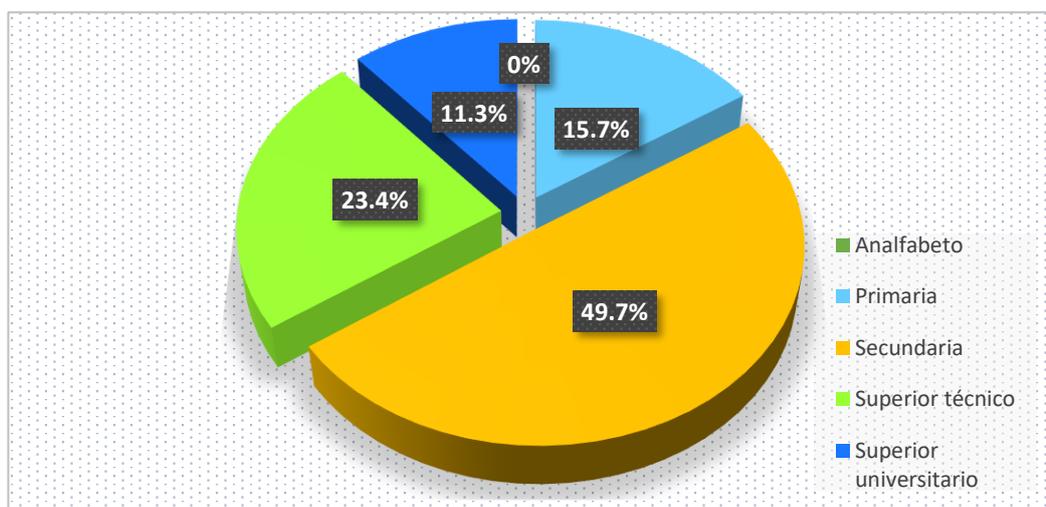
**Tabla 4**

*Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Analfabeto	0	0.0%
Primaria	57	15.7%
Secundaria	181	49.7%
Superior técnico	85	23.4%
Superior universitario	41	11.3%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en esta figura analizaremos la cuarta variable demográfica evaluada el nivel o grado de instrucción, en donde encontramos que el mayor número de encuestados tuvo nivel de instrucción secundaria alcanzando un 49.7% del total de encuestados, el siguiente grado de instrucción con alto porcentaje es superior técnico con un 23.4%, luego tenemos a grado de instrucción primaria con 15.7% y por ultimo superior universitario con un 11.3% del total de encuestados. De todos ellos ninguno fue analfabeto.

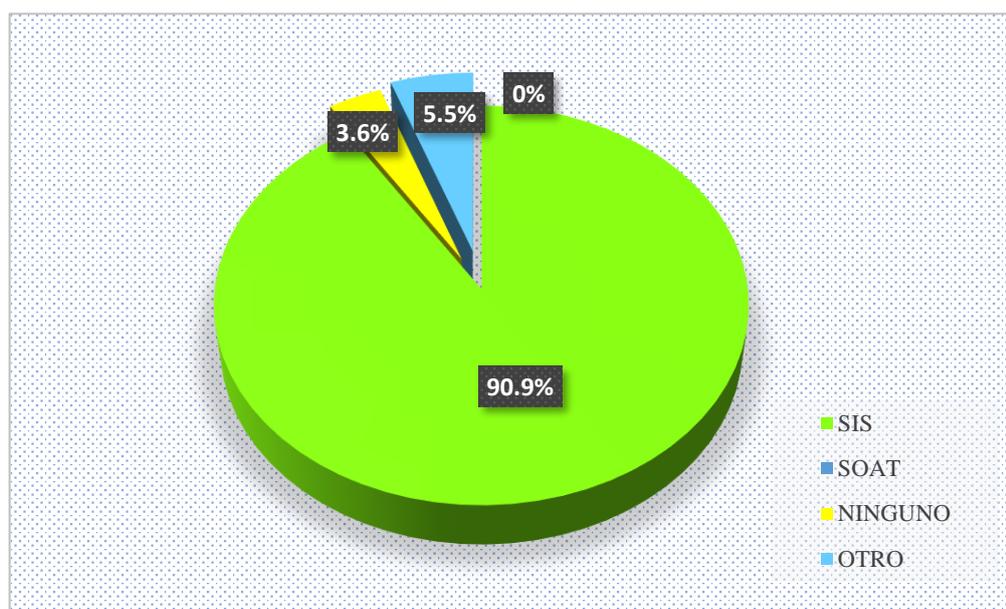
**Tabla 5**

*Tipo de seguro de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>TIPO DE SEGURO</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
SIS	331	90.9%
SOAT	0	0.0%
NINGUNO	13	3.6%
OTRO	20	5.5%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Tipo de seguro de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en la precedente figura se muestra que el tipo de seguro con el que cuentan en su mayoría los encuestados del servicio de consulta externa es el Seguro Integral de Salud (SIS) que alcanzó un total de 90.9%, seguido con un 5.5% de los encuestados que cuentan con otros tipos de seguros y por último tenemos a ningún tipo de seguro con un 3.6% de los encuestados. No se encuestó pacientes que como seguro tuvieran SOAT en este servicio.

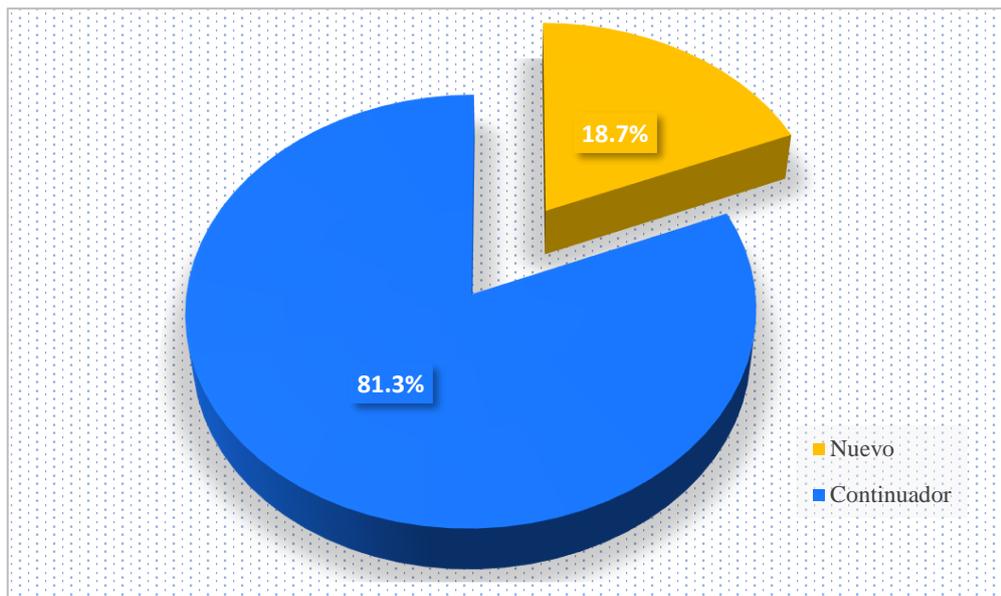
**Tabla 6**

*Tipo de usuario atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Nuevo	68	18.7%
Continuador	296	81.3%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Tipo de usuario atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en referencia a la figura anterior veremos qué tipo de usuario eran los encuestados, del total de encuestados el 81.3% eran continuadores en el área de consulta externa del nosocomio, en cambio los pacientes nuevos que usaron este servicio fueron un 18.7% de los encuestados.

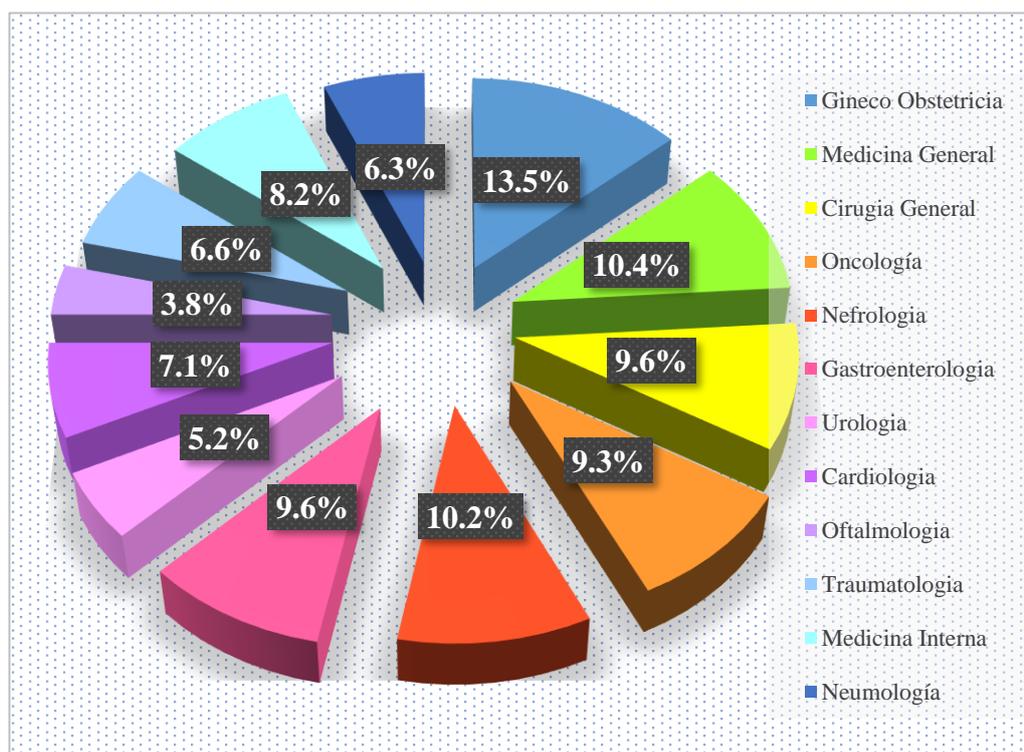
**Tabla 7**

*Especialidad en la que se atendieron los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Ginecoobstetricia	49	13.5%
Medicina General	38	10.4%
Cirugía General	35	9.6%
Oncología	34	9.3%
Nefrología	37	10.2%
Gastroenterología	35	9.6%
Urología	19	5.2%
Cardiología	26	7.1%
Oftalmología	14	3.8%
Traumatología	24	6.6%
Medicina Interna	30	8.2%
Neumología	23	6.3%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Especialidad en la que se atendieron de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en referencia a la figura número 7 se agruparon y ordenaron las doce (12) especialidades en las cuales fueron atendidos los beneficiarios, de la cual podemos apreciar que el mayor número de pacientes fue atendido en el servicio de ginecoobstetricia alcanzando un porcentaje de 13.5% del total de encuestados, a esta especialidad le sigue medicina general con un 10.4% de los encuestados, luego tenemos a nefrología con 10.2%, a continuación están cirugía general y gastroenterología que cuentan con el mismo porcentaje de 9.6% del total de encuestados, luego tenemos a oncología con 9.3%, seguido de medicina interna con 8.2%, además tenemos a cardiología con 7.1% de los encuestados, también tenemos a traumatología y neumología con los porcentajes de 6.6% y 6.3% respectivamente, por ultimo tenemos a las especialidades de urología y oftalmología con los porcentajes de 5.2% que corresponde a la primera y 3.8% para la segunda especialidad.

## 3.2. Variables de percepciones

### 3.2.1. Dimensión de fiabilidad

Se trata de la habilidad para realizar eficazmente la asistencia ofrecida, esta esta englobada en los ítems del 1 al 5.

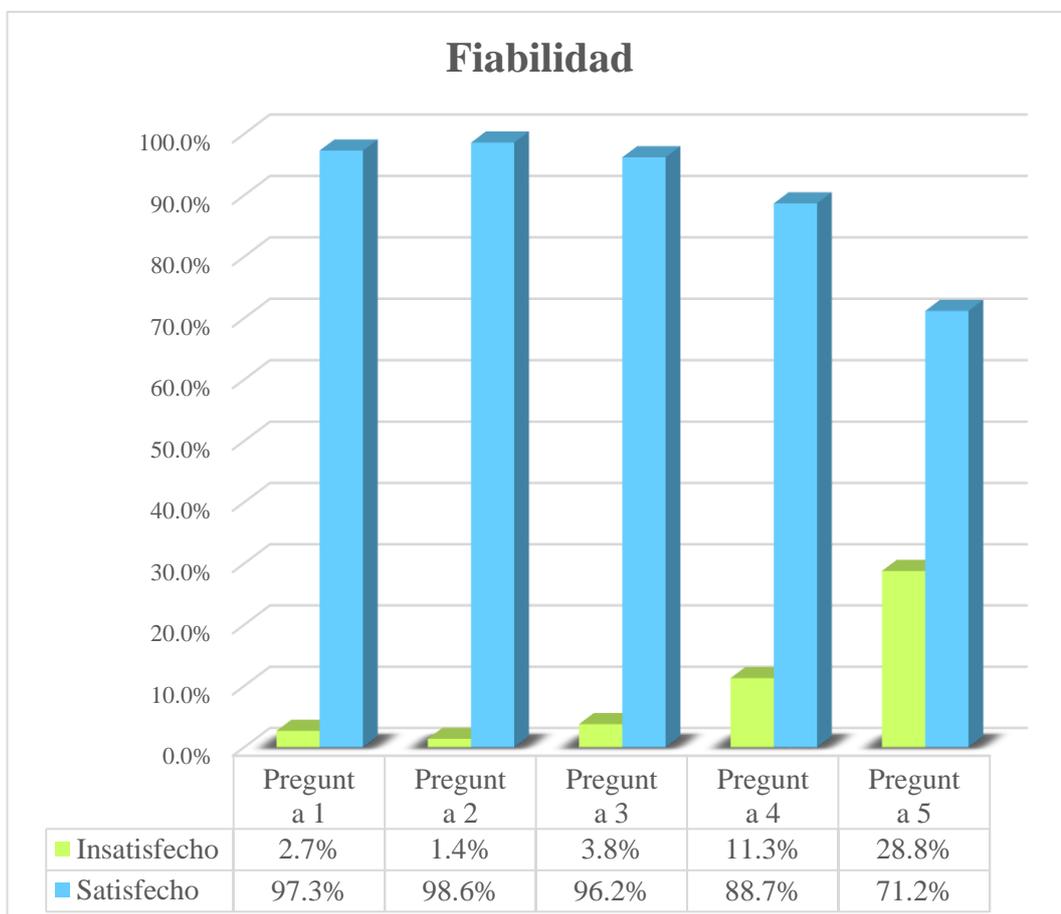
**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Fiabilidad.*

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
01. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	10	2.7%	354	97.3%
02. ¿El médico le atendió en el horario programado?	5	1.4%	359	98.6%
03. ¿El médico le atendió en el horario programado?	14	3.8%	350	96.2%
04. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	41	11.3%	323	88.7%
05. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	105	28.8%	259	71.2%

**Figura 8**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Fiabilidad.*



*Descripción:* la dimensión fiabilidad en esta encuesta fue evaluada en las cinco primeras preguntas, veremos que se encontró que en el ítem 2, que trata de la puntualidad y atención del médico relacionada a la atención brindada, alcanzo el más alto porcentaje con 98.6% de satisfacción de estos cinco ítems que evalúan la dimensión. Por otro lado, tenemos el más alto nivel de insatisfacción en la pregunta 5, en la que se habla de la disponibilidad de citas y facilidad de obtenerlas, con un porcentaje de 28.8%.

### 3.2.2. Dimensión de capacidad de respuesta

Es la disponibilidad de atender a los beneficiarios y entregar una asistencia rápida y además oportuna ante una solicitud, entregando respuestas de mayor calidad y oportunas, se evaluaron con los ítems 6 al 9.

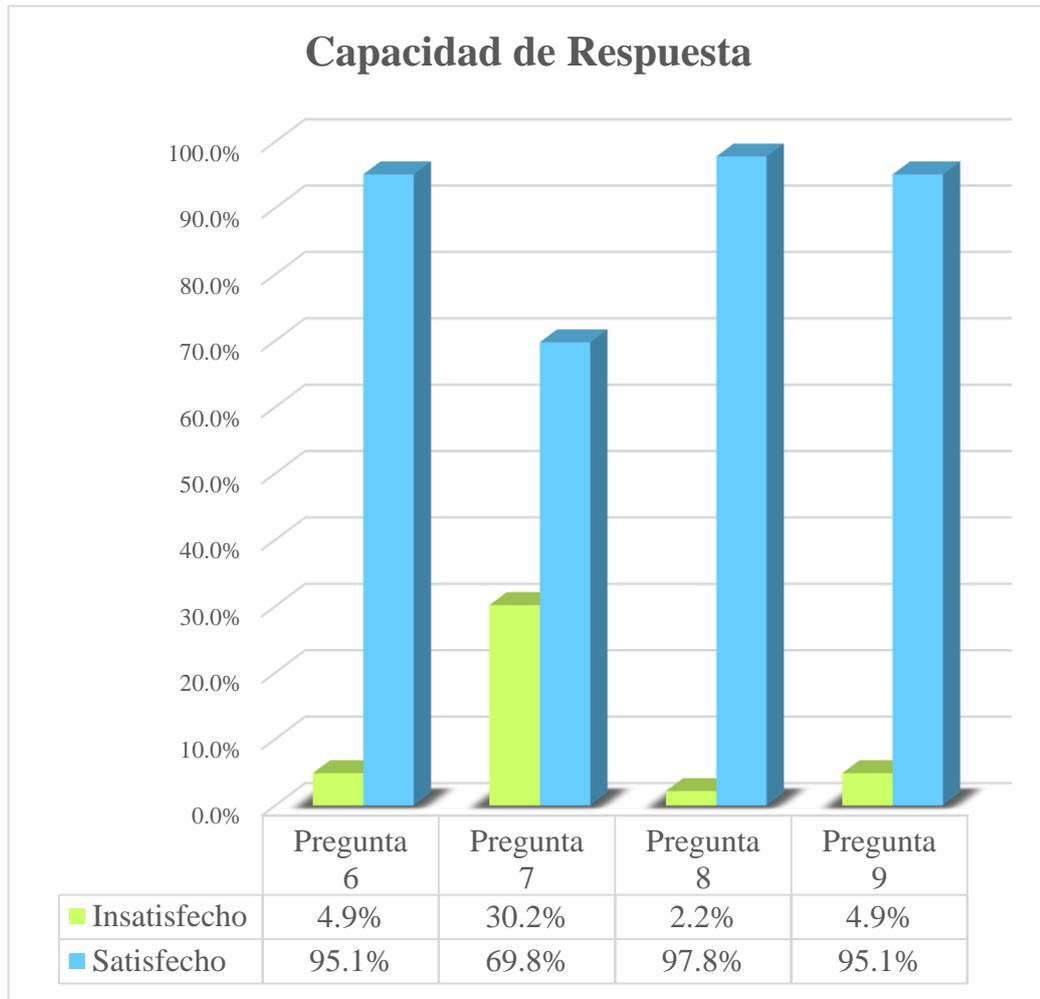
**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de la Capacidad de Respuesta.*

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
06. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	18	4.9%	346	95.1%
07. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	110	30.2%	254	69.8%
08. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	8	2.2%	356	97.8%
09. ¿Qué la atención en farmacia fue rápida?	18	4.9%	346	95.1%

**Figura 9**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Capacidad de Respuesta*



*Descripción:* en la figura anterior tenemos la dimensión de capacidad de respuesta, esta se valoró mediante cuatro ítems. De estos podemos apreciar que el ítem número 8 obtuvo la mayor satisfacción, en el que se evaluó la premura de atención en el servicio de imágenes, con porcentaje de 97.8%. Aunque por otro lado está la pregunta número 7, en la que tenemos la premura de atención del área de laboratorio, la cual presenta el nivel de insatisfacción más alto con un 30.2% de los encuestados.

### 3.2.3. Dimensión de seguridad de la atención

Esta dimensión valora la confianza que ofrece el actuar del prestador de salud, reflejando conocimiento, intimidad, respeto, comunicación asertiva, la valoración de esta dimensión se dio con los ítems 10 al 13.

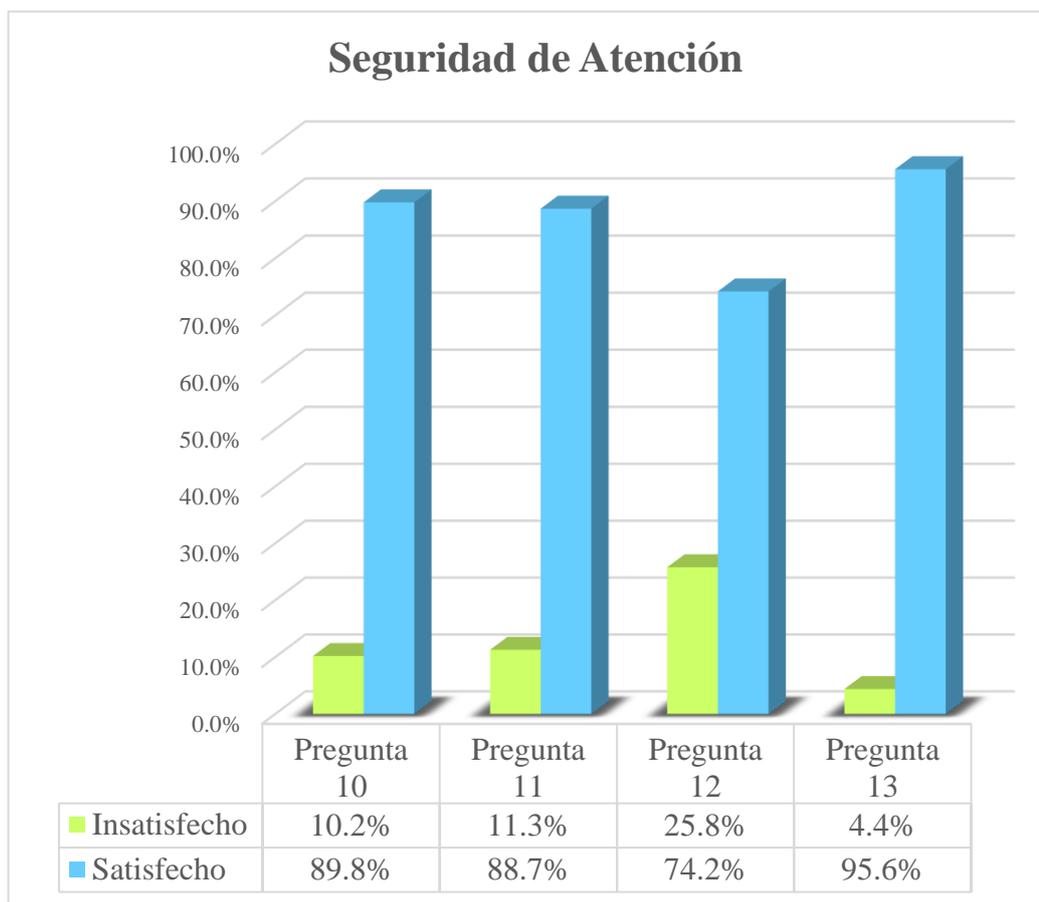
**Tabla 10**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Seguridad de la Atención.*

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	37	10.2%	327	89.8%
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	41	11.3%	323	88.7%
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	94	25.8%	270	74.2%
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	16	4.4%	348	95.6%

**Figura 10**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Seguridad de la Atención*



*Descripción:* en esta figura se presenta la dimensión de seguridad de la atención, en la cual se consiguió el nivel de aprobación más alto en la pregunta número 13, que se refiere a la confianza que el médico ofrece en la atención, con un 95.6%. En cambio, el ítem número 12, que se refiere al tiempo que se toma el médico para responder las dudas o preguntas de los usuarios, presentó el nivel más alto de desaprobación en esta dimensión con el 25.8% de los encuestado.

### 3.2.4. Dimensión de empatía en la atención

Al referirnos a esta dimensión decimos que es la habilidad de un individuo para ocupar el lugar de otra persona, para comprender, teniendo en cuenta apropiadamente las penurias del otro. Se evaluaron desde el ítem 14 al 18.

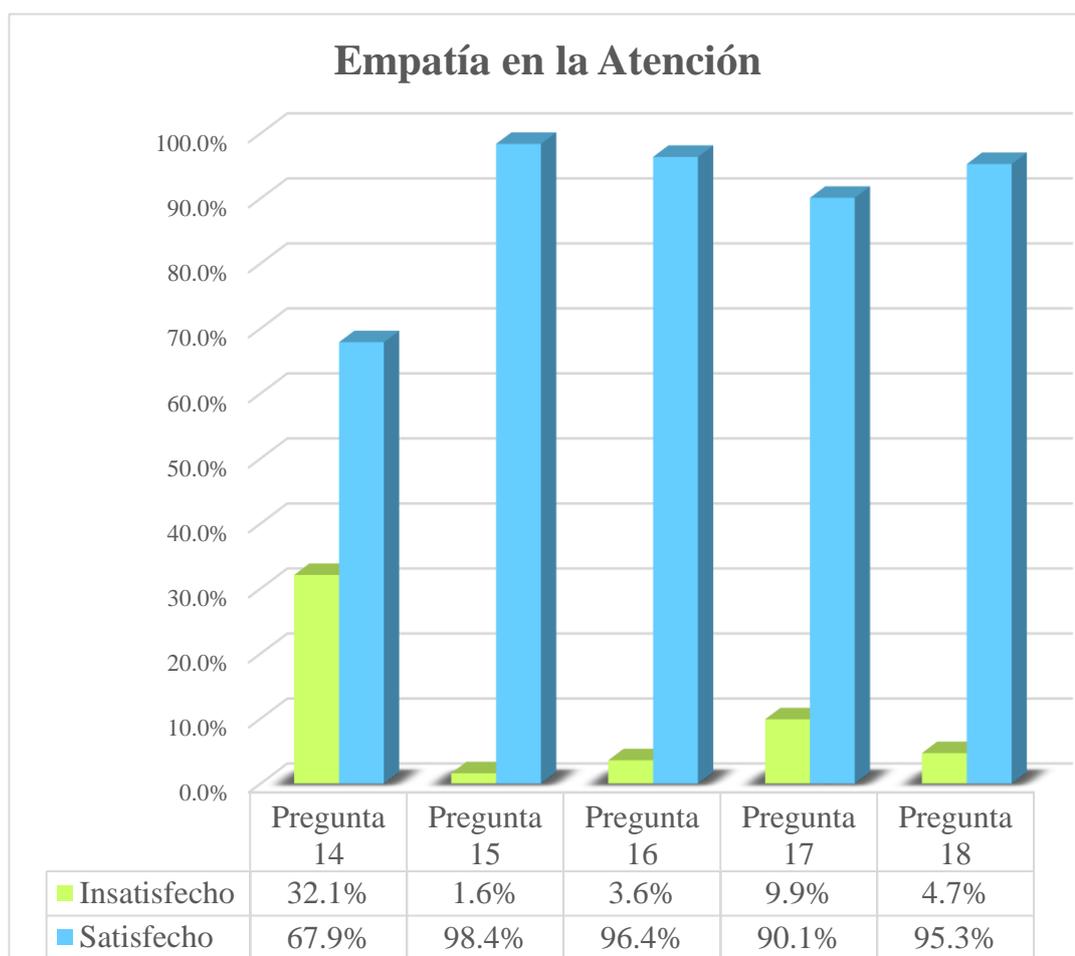
**Tabla 11**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Empatía en la Atención*

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	117	32.1%	247	67.9%
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	6	1.6%	358	98.4%
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	13	3.6%	351	96.4%
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	36	9.9%	328	90.1%
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	17	4.7%	347	95.3%

**Figura 11**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Empatía en la Atención*



*Descripción:* en relación a la dimensión de empatía de la atención que fue evaluada mediante cinco ítems, de estos el ítem que mayor nivel de satisfacción alcanzó fue número 15, que evalúa el interés que muestra el médico por solucionar el problema de salud del beneficiario, con un porcentaje de 98.4% del total de encuestados. En cambio, en el ítem número 14, en el que se evaluó la amabilidad, respeto y paciencia con el que es tratado el usuario por el personal de consulta externa, alcanzó un 32.1% de insatisfacción.

### 3.2.5 Dimensión de Aspectos tangibles

Se refiere a aquellas características físicas percibidas de una institución, que tienen correlación con la infraestructura y condiciones de las instalaciones, personal, equipos, etc. Para la estimación de esta dimensión se usó los ítems 19 al 22.

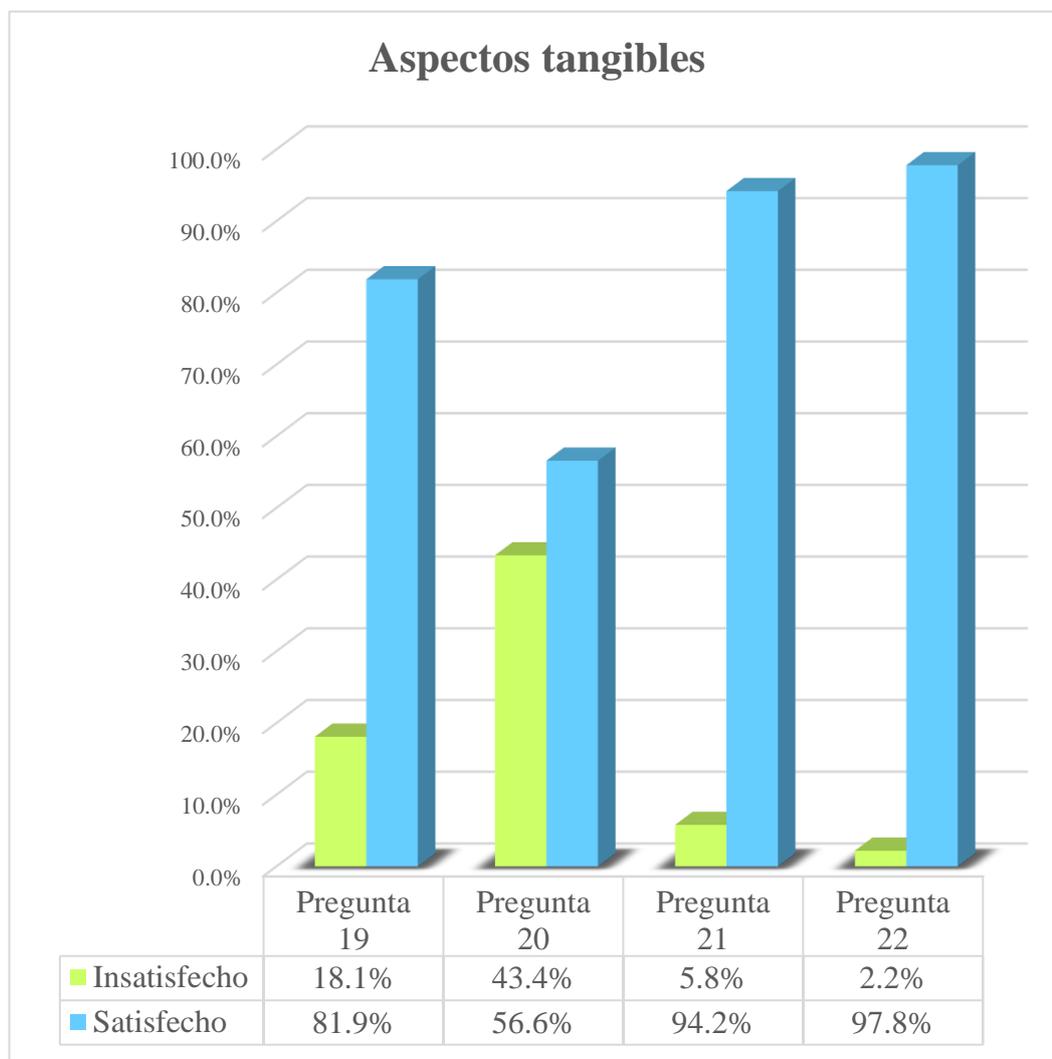
**Tabla 12**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Aspectos Tangibles*

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	66	18.1%	298	81.9%
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	158	43.4%	206	56.6%
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	21	5.8%	343	94.2%
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	8	2.2%	356	97.8%

**Figura 12**

*Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023. Dimensión de Aspectos Tangibles*



*Descripción:* en caso de la dimensión aspectos tangibles se evaluó a través de cuatro ítems, encontrándose que la pregunta número 22, la que engloba la limpieza y comodidad de los consultorios y sala de espera, presentó un 97,8% del total de encuestando siendo el grado de satisfacción más alto en relación a esta dimensión. Aunque el ítem número 20, evalúa si existe en los consultorios externos personal que, de información y oriente a los beneficiarios, obtuvo el grado de insatisfacción máximo de todos los ítems de esta dimensión con un 43.4% del total de encuestados.

### 3.2.6. Satisfacción general por dimensiones

Este es el resultado general de las cinco dimensiones, el cual fue promediado entre los ítems que conforman cada dimensión, nos sirve para tener un panorama de la percepción obtenida por los beneficiarios, pero enmarcada en las 5 dimensiones.

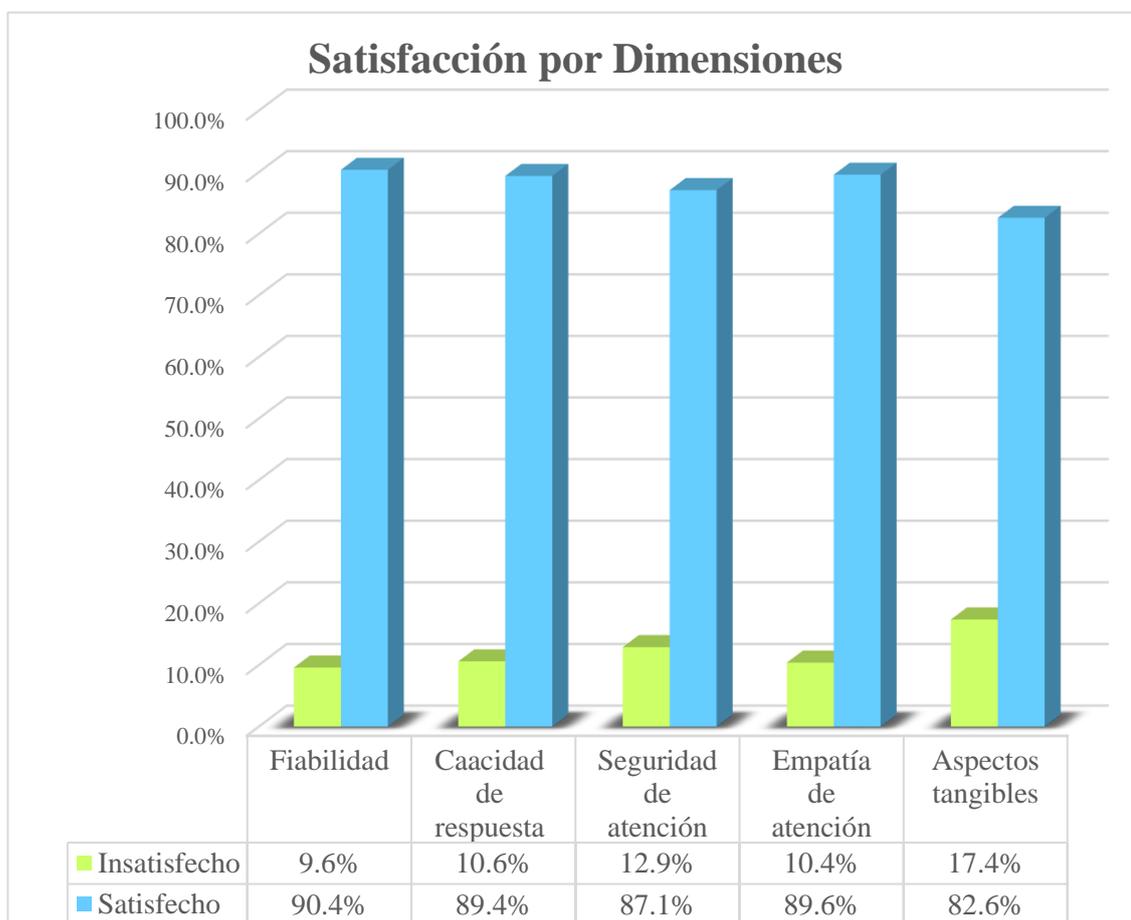
**Tabla 13**

*Satisfacción General por Dimensiones de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
<b>Fiabilidad</b>	35	9.6%	329	90.4%
<b>Capacidad de respuesta</b>	38.5	10.6%	325.5	89.4%
<b>Seguridad de atención</b>	47	12.9%	317	87.1%
<b>Empatía en la atención</b>	37.8	10.4%	326.2	89.6%
<b>Aspectos tangibles</b>	63.25	17.4%	300.75	82.6%

**Figura 13**

*Satisfacción general por dimensiones de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en la figura antepuesta se observa las cinco dimensiones evaluadas, de las cuales la dimensión que mayor nivel de satisfacción obtuvo fue la de fiabilidad con un porcentaje de 90.4%. Por otro lado, las otras dimensiones como capacidad de respuesta (89.4%), seguridad de atención (87.1%) y empatía de atención (89.6%) alcanzaron porcentajes de satisfacción por encima del 85%. Contrario a esto la dimensión de aspectos tangibles (82.6%) fue la dimensión que alcanzó que alcanzó un nivel de satisfacción por debajo del 85%, con un porcentaje de insatisfacción de 17.4%.

### 3.2.7. Promedio de las dimensiones y satisfacción general en puntaje

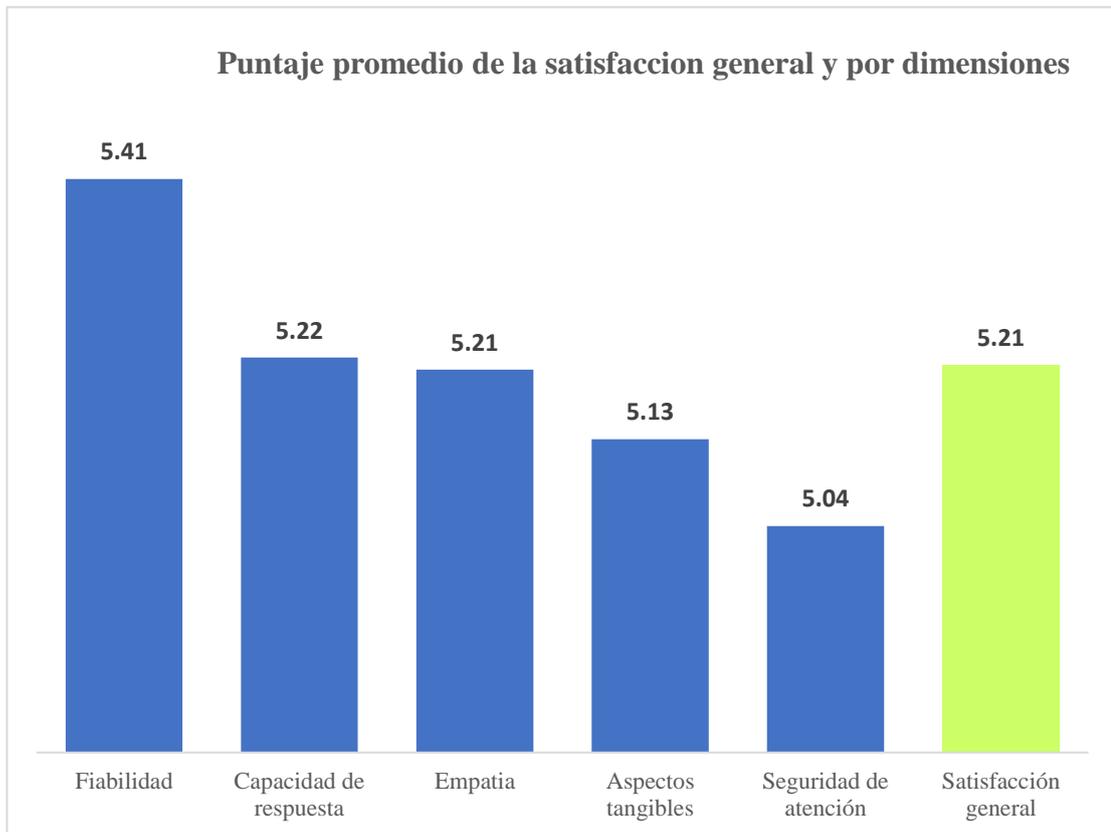
**Tabla 14**

*Puntaje en promedio por dimensiones y satisfacción general de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>Dimensión</b>	<b>Promedio</b>	<b>Proporción</b>	<b>Priorización para mejorar la satisfacción</b>
Fiabilidad	5.41	77%	5
Capacidad de respuesta	5.22	75%	4
Empatía	5.21	74%	3
Aspectos tangibles	5.13	73%	2
Seguridad de atención	5.04	72%	1
Satisfacción general	5.21	74%	*

### Figura 14

*Puntaje en promedio por dimensiones y satisfacción general de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en la figura mostrada se observa las cinco dimensiones evaluadas de las cuales se obtuvo el promedio de los puntajes otorgados en la encuesta, de las cuales la dimensión que mayor puntuación en promedio fue la de fiabilidad con 5.41. Por otro lado, las otras dimensiones como capacidad de respuesta obtuvieron 5.22, capacidad de respuesta 5.22, empatía 5.21, aspectos tangibles 5.13 y el más bajo puntaje promedio fue obtenido por seguridad de atención con 5.04. En general el puntaje promedio de la satisfacción fue de 5.21.

### 3.2.8. Satisfacción global

Es el resultado general de la satisfacción de las cinco dimensiones evaluadas, se obtiene al promediar los resultados de los 22 ítems, nos ayuda a comprender desde un punto de vista general la satisfacción de todos los beneficiarios encuestados.

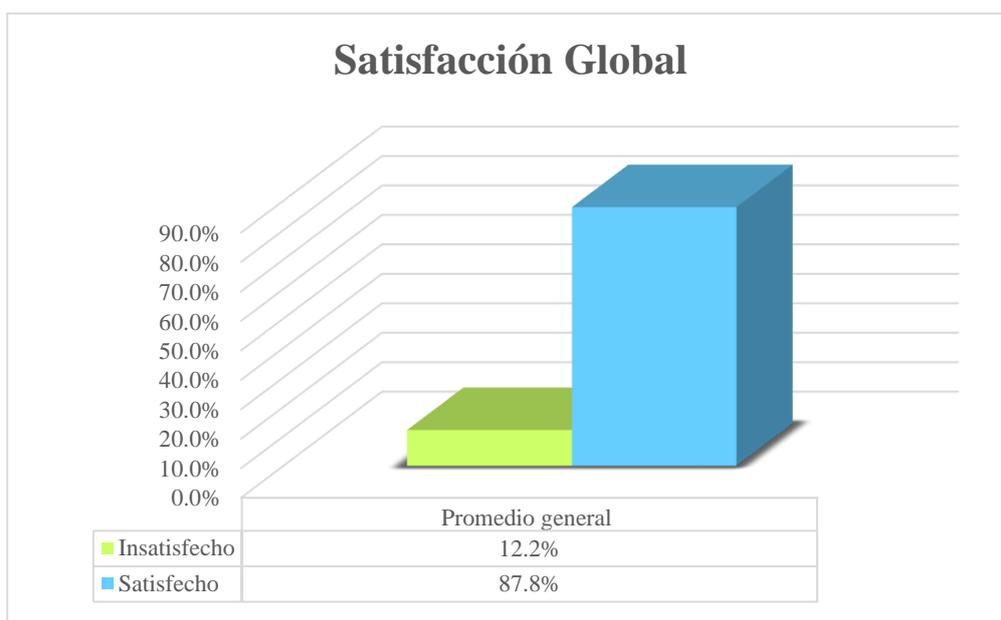
**Tabla 15**

*Satisfacción Global de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

SATISFACCIÓN GLOBAL	Insatisfecho		Satisfecho	
	n°	%	n°	%
Promedio general	44.31	12.18%	319.69	87.82%

**Figura 15**

*Satisfacción Global Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*



*Descripción:* en esta figura se tienen los resultados en general de las encuestas aplicadas, donde podemos apreciar que la satisfacción de las cinco dimensiones evaluadas en promedio es de 87.8% del total de los encuestados. Además, el nivel de insatisfacción integral en promedio es de 12.2% de todos los beneficiarios encuestados.

### 3.3. Pruebas de independencia y grado de correlación

**Tabla 16**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción general de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

<b>Variable: Satisfacción general</b>					
<b>Factores Sociodemográficos</b>	<b>Prueba estadística Chi-cuadrada</b>			<b>Grado de relación estadístico V de Cramer</b>	
	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>gl</b>	<b>valor p</b>	<b>V Cramer</b>	<b>valor p</b>
Edad	3.046	2	0.218	0.091	0.218
Sexo	0.716	1	0.397	0.044	0.397
Instrucción	1.111	3	0.775	0.055	0.775
Tipo de seguro	0.662	2	0.718	0.043	0.718
Tipo de paciente	1.923	1	0.166	0.073	0.166
Especialidad	15.939	11	0.143	0.209	0.143

*Descripción:* podemos evidenciar que los factores sociodemográficos (Edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad); son independientes de la satisfacción en general (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente.

**Tabla 17**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Factores	Dimensión Fiabilidad				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V cramer	valor p
Edad	0.954	2	0.621	0.051	0.621
Sexo	0.250	1	0.617	0.026	0.617
Grado de Instrucción	2.439	3	0.486	0.082	0.486
Tipo de seguro	0.819	2	0.664	0.047	0.664
Tipo de paciente	3.097	1	0.078	0.092	0.078
Especialidad	11.495	11	0.403	0.178	0.403

*Descripción:* podemos comprobar que los factores sociodemográficos (Edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad); son independientes de la dimensión empatía (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente.

**Tabla 18**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Factores	Dimensión capacidad de respuesta				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V cramer	valor p
Edad	0.114	2	0.945	0.018	0.945
Sexo	1.749	1	0.186	0.069	0.186
Grado de Instrucción	2.461	3	0.482	0.082	0.482
Tipo de seguro	0.863	2	0.65	0.049	0.650
Tipo de paciente	1.230	1	0.267	0.058	0.267
Especialidad	18.688	11	0.067	0.227	0.067

*Descripción:* podemos apreciar que los factores sociodemográficos (Edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad); son independientes de la dimensión capacidad de respuesta (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente.

**Tabla 19**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la atención de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Factores	Dimensión seguridad de la atención				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V cramer	valor p
Edad	0.883	2	0.643	0.049	0.643
Sexo	2.070	1	0.150	0.075	0.150
Grado de Instrucción	7.146	3	0.067	0.140	0.067
Tipo de seguro	2.597	2	0.273	0.084	0.273
Tipo de paciente	1.267	1	0.260	0.059	0.260
Especialidad	9.307	11	0.594	0.160	0.594

*Descripción:* podemos valorar que los factores sociodemográficos (Edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad); son independientes de la dimensión seguridad de la atención (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente.

**Tabla 20**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Factores	Dimensión Empatía en la atención				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V cramer	valor p
Edad	2.872	2	0.238	0.089	0.238
Sexo	4.124	1	0.042	0.106	0.042
Grado de Instrucción	8.059	3	0.045	0.149	0.045
Tipo de seguro	1.304	2	0.521	0.060	0.521
Tipo de paciente	1.100	1	0.294	0.055	0.294
Especialidad	8.030	11	0.711	0.149	0.711

*Descripción:* podemos estimar que los factores sociodemográficos edad, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad son independientes de la dimensión empatía en la atención (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente. Con excepción de los factores demográficos sexo y grado de instrucción que presentan una asociación moderada con la dimensión empatía (chi-cuadrado,  $p < 0.05$ ).

**Tabla 21**

*Prueba de independencia y grado de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Factores	Dimensión Aspectos tangibles				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V cramer	valor p
Edad	4.647	2	0.098	0.113	0.098
Sexo	1.973	1	0.160	0.074	0.160
Grado de Instrucción	0.872	3	0.832	0.049	0.832
Tipo de seguro	2.551	2	0.279	0.084	0.279
Tipo de paciente	2.229	1	0.135	0.078	0.135
Especialidad	17.824	11	0.086	0.221	0.086

*Descripción:* podemos observar que los factores sociodemográficos (Edad, sexo, instrucción, tipo de seguro, tipo de paciente y especialidad); son independientes de la dimensión aspectos tangibles (Chi-cuadrado,  $P > 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p > 0.05$ ), los indicadores son no significativos estadísticamente.

**Tabla 22**

*Prueba de independencia y grado de relación entre las dimensiones y la satisfacción general de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, junio 2023.*

Dimensiones	Satisfacción general				
	Prueba estadística Chi-cuadrada			Grado de relación estadístico V de Cramer	
	X <sup>2</sup>	gl	valor p	V Cramer	valor p
Fiabilidad	97.296	1	0.000	0.519	0.000*
Capacidad de respuesta	137.821	1	0.000	0.615	0.000*
Seguridad de atención	91.636	1	0.000	0.474	0.000*
Empatía	123.821	1	0.000	0.583	0.000*
Aspectos tangibles	108.786	1	0.000	0.547	0.000*

*Descripción:* podemos apreciar que las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, Empatía y aspectos tangibles); se asocian con la satisfacción en general (Chi-cuadrado,  $P < 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p < 0.05$ ) con un grado de relación moderado entre la satisfacción en general y sus 5 dimensiones.

#### IV. DISCUSIÓN

En los siguientes párrafos se hizo la revisión de los resultados que se obtuvieron del nivel de satisfacción obtenido en el servicio de consulta externa del “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas” y fueron comparados estadísticamente con otros estudios. Dentro de las variables demográficas de este estudio encontramos que entre la población encuestada predomina el sexo femenino (62.6%), el mayor número de la población etaria fue de los 18 a 35 años (53%), el nivel de instrucción con mayor porcentaje fue secundaria (49.7%), el tipo de seguro en su gran mayoría fue SIS (Seguro Integral de Salud) (90.9%), por último, el 81.3% era usuario continuador del hospital. Asociación

Entre los estudios revisados, se encontraron aproximaciones con la tesis realizado por Espinoza (2023), teniendo el sexo predominante fue el femenino con en 64.13%; el nivel de educación con mayor porcentaje fue secundaria con 47.83%; el mayor número de usuarios tuvo como seguro SIS con un 83.7%; además, el 83.7% de los pacientes era continuador del nosocomio. Aunque, en relación al grupo etario predominó la población entre los 31 y 60 años, una de las razones puede ser la alta densidad poblacional en la ciudad de Lima, en comparación con la de nuestra región.

De la misma manera tenemos a Torres (2021) quien desarrollo su estudio en el “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas” en el servicio de Emergencia, donde el 65.6% de los encuestados tuvo entre los 18 y 40 años; prevaleció el sexo femenino con 63.4%; el 39.3% contaba con educación secundaria; el 84.2% estaba asegurado en el SIS; por ultimo tenemos un predominio de los usuarios continuadores del establecimiento con un porcentaje de 56.3%, aunque este apenas supera la mitad de su población, esto puede tener como causa la constante dinámica de pacientes en el servicio de emergencia.

Herrera (2020) desarrolló su tesis en Arequipa, en los resultados relacionados a las variables demográficas, hay semejanza en relación al predominio del sexo femenino con un 80%; al igual que un mayor número de encuestados tuvo como grado de instrucción secundaria (60.8%); predominó también, los usuarios que eran continuadores de la unidad restadora de salud con 77.1% ; por otro lado, tenemos diferencias en el tipo de seguro SIS que alcanzo solo el 50.5% y discordancia en la población etaria, teniendo un bajo porcentaje (38%) en la población joven, que

considera desde los 18 a 29 años. Al hablar de las diferencias por el tipo de seguro, esto puede deberse a la falta de afiliación de los pacientes al SIS por desconocimiento o falta de requisitos para afiliarse, además del desarrollo de diversas actividades económicas que tiene Arequipa, en especial el desarrollo de la minería, teniendo los pacientes otro tipo de seguro de tal modo que deban asumir sus costos para atenderse en los establecimientos del MINSA.

Otra investigación que tiene aproximaciones, fue hecha por Febres y Mercado (2020), en el “Hospital Docente de Huancayo”, en el cual en relación al género predominó el sexo femenino (61%), predominó el grado de instrucción secundario (34%), en su mayoría los usuarios estaban afiliados al SIS (66%), el mayor porcentaje de los usuarios fue continuador de esta unidad restadora de servicios de salud (67%). A diferencia de nuestro estudio mostro una población más envejecida etaria entre los 36 a 65 años (68%).

De la misma manera, tenemos el estudio de Sánchez (2019), hecho en el “Centro de Salud Pachacútec”, donde encontramos coincidencias en el grupo etario con 50% para los usuarios entre los 18 a 28 años; con una amplia ventaja está el sexo femenino con 90.8% de los encuestados; la educación secundaria predomina con un 37.3%; casi en su totalidad los encuestados estaban afiliados al SIS reflejado en el 89.4%: de la misma manera que en nuestro estudio hay una cantidad mayoritaria de los pacientes era continuadores de este nosocomio con un porcentaje de 63.4%, la causa de esto puede estar en el flujo dinámico de los pacientes en el servicio de emergencia.

Se encontró analogía con los resultados obtenidos por Gómez (2019) en su estudio realizado en el “Centro de Salud CLAS San Miguel de Piura”, donde predominó el sexo femenino con un porcentaje de 73.7%; el nivel educativo predominante fue secundaria con un 37.5%; además, el 78.5% de la población encuestada estaba afiliada al SIS. Asimismo, tenemos a Guevara (2019), con su tesis realizada en los consultorios externos del “Hospital Docente de Cajamarca”, comenzando por el nivel de educación que alcanzó un porcentaje de 40%; como en nuestro estudio el mayor porcentaje de población está afiliado es el SIS con un 74.9%; de igual manera, el 51% fue continuador de la unidad restadora de salud. En divergencia con nuestra investigación, el sexo predominante fue el masculino con un 59% del total de los encuestados y se encontró el predominio de la población mayor de 45 años; la causa de esto puede estar

relacionada con los datos publicados por INEI (2017) donde refleja que Cajamarca tiene la mayor densidad poblacional de este departamento, el 49% de toda su población es de sexo masculino, además de tener una población envejecida.

Por otro lado, dentro de los resultados de este estudio se encontró una satisfacción general de 87.82% de todos los usuarios encuestados, mostrando un alto nivel de satisfacción global. Al analizar la satisfacción de acuerdo a cada una de sus dimensiones, en la dimensión fiabilidad se obtuvo un porcentaje de 90.4% de satisfacción, el 89.6% de los encuestados estuvo satisfecho con la dimensión empatía en la atención, en la dimensión capacidad de respuesta el porcentaje de satisfacción fue de 89.4%, con respecto a seguridad de atención obtuvo un porcentaje de 87.1%, por último, en la evaluación de la dimensión aspectos tangibles el porcentaje de satisfacción fue de 82.6% de total de encuestados

Resultados similares al nuestro, fueron encontrados por Sime (2023), quien realizó su estudio en el “Hospital Regional de Lambayeque”, encontrando una satisfacción global alta representada por el 92.6% de los encuestados, de estos el 91% estaba satisfecho con la dimensión fiabilidad, el 85% con la dimensión capacidad de respuesta, con seguridad de la atención estaba satisfecho el 94%, con empatía el 95% y con aspectos tangibles estaba satisfecho el 98%. De esta manera, vemos que los usuarios están satisfechos con la atención recibida en este nosocomio, la autora recomienda que a pesar de encontrar un nivel adecuado de satisfacción se realicen investigaciones más detalladas y periódicas para mejorar y mantener el nivel de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, el estudio de Huamán et al (2023) realizado en el servicio de hemodiálisis de un hospital público de Lima, presenta semejanzas con la presente tesis, donde mostró una satisfacción global alta, de la cual la dimensión aspectos tangibles presentó un 91.7% de satisfacción, fiabilidad presentó un 76.7%, capacidad de respuesta tuvo un 83.3%, seguridad reveló un 61.7% y empatía obtuvo un 78.3% de satisfacción. Los autores afirman que el nivel de satisfacción es bueno y aceptable, adjudicándolo a la buena administración y estrategias de mejora para que el paciente en hemodiálisis sienta comodidad, pero es necesaria la mejora de algunos aspectos como la consejería, talleres, información de educación hacia los pacientes constante y sostenido.

De la misma manera, la tesis de Espinoza (2023), presenta similitudes con este estudio, exponiendo una satisfacción general de 86.7%, el nivel de satisfacción con respecto a cada dimensión fue de 80% para la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta obtuvo un 78.26%, 92.39% para seguridad de atención, empatía con un 92.39% y aspectos tangibles obtuvo un 87.23% de satisfacción. En base a estos resultados la autora concluye que los pacientes de consulta externa del “Centro de Salud Santa Anita” presentaron un alto nivel de satisfacción, a pesar de eso, se debe mejorar algunos aspectos como el horario de atención, atención en admisión y manejo de reclamos, además, de la medida constante de los niveles de satisfacción y calidad de atención.

De igual modo, tenemos el estudio realizado por Reaño (2021), que busca la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios en un hospital público en la ciudad de Chiclayo. En sus resultados, encontró una satisfacción general del usuario de 52% del total de los encuestados, además halló que la dimensión con máxima aprobación es la de capacidad de respuesta con un porcentaje de 65.8%, luego tenemos las dimensiones de fiabilidad con 60.7%, aspectos tangibles con 60.1%, seguridad de atención obtuvo un 57.5% del total de los encuestados. A diferencia del presente estudio, la variable que obtuvo el mayor nivel de insatisfacción fue empatía con un 42.7%. La baja satisfacción de los usuarios puede deberse a la gran aglomeración de pacientes y a la falta de capacitación en estrategias de comunicación del personal para establecer un vínculo entre los usuarios fluido y ofrezca seguridad.

Tenemos también, la información aportada en el estudio hecho en Huancayo en el “Hospital Daniel Alcides Carrión” por Febres y Mercado (2020), en donde encontramos una satisfacción global de 66.58%; en relación a las variables de percepción se halló semejanza con la dimensión seguridad de la atención (86.8%) y empatía (80.3%); de la misma manera encontró un alto nivel de insatisfacción con la variable aspectos tangibles (57.1%). En divergencia a nuestros resultados, el grado de insatisfacción de las dimensiones fiabilidad (53.2%) y capacidad de respuesta (55.5%) es muy alto, mostrando una falta de aceptación de los usuarios en estas áreas. El estudio expuso que según el usuario lo más trascendental a mejorar para una atención de calidad, es la habilidad de personal para ofrecer información entendible y precisa sobre el tratamiento y procedimientos médicos, un examen físico detallados guardado la privacidad del paciente, la disponibilidad y fácil acceso a las citas, el

respeto de los horarios establecidos para las consulta médica, historias clínicas disponibles en los consultorios, la rapidez en los módulos de atención, señalización y afiches adecuados, equipos y materiales suficientes para la atención, además, personal capacitado que oriente a los familiares y usuarios.

En contrariedad con nuestro estudio esta Sales (2020), quien en su estudio realizado en el “Centro de Salud La Victoria” halló una satisfacción general baja de 41.7%, en relación a las diferentes variables de percepción existió una baja satisfacción de todas, comenzando con empatía (37.9%), seguida de capacidad de respuesta (39.45%), aspectos tangibles (42%), seguridad de la atención (42.3%), por último, está la fiabilidad (46.8%). En este estudio la población mostro en mayor proporción su inconformidad con el protocolo para atender los reclamos y quejas, el trato que recibieron en las diferentes áreas exigiendo rapidez, respeto, paciencia y amabilidad, el respeto de la privacidad durante la atención del paciente, explicación del médico y personal comprensible sobre los procedimientos o medicamentos. Este grado de insatisfacción tan alto puede deberse a la afluencia de pacientes que es atendida en este establecimiento, además, que siendo este un centro de salud I-3, no cuenta con el personal ni presupuesto suficiente para el abastecimiento en medicamentos, compra de materiales y equipos, mejora de infraestructura y contratación de especialistas.

De igual manera, Castellón (2019) buscó evaluar el grado de satisfacción del beneficiario en la atención de consulta externa del “Hospital Bautista de Managua” - Nicaragua, hallando como resultado que la satisfacción global alcanzó el grado de satisfactorio (84.54%). En similitud con este estudio, las dimensiones de percepción obtuvieron un alto grado de satisfacción, iniciando por las dimensiones de fiabilidad (89.49%), seguido de bienes tangibles (86.98%), luego la dimensión empatía (84.56%), seguridad de la atención (82.44%), para finalizar con la dimensión capacidad de respuesta (74.24%). Podemos decir entonces, que la prestación de servicio en consulta externa fue una experiencia satisfactoria; además, según las percepciones de los cuidados recibidos por el usuario, el personal de consulta externa en general tuvo un buen desempeño.

En discrepancia con nuestro estudio, tenemos la investigación de Llaja (2019), hecho en el “Hospital I Higos Urco EsSalud” de Chachapoyas, obtuvo una satisfacción general de 19.2%, en lo que concierne a las variables de percepción se observó un alto

nivel de insatisfacción con 83.3% en la dimensión capacidad de respuesta, 82.5% de la dimensión fiabilidad, presentó un 81.7% la dimensión empatía, 80% la dimensión seguridad de la atención, por último, la dimensión aspectos tangibles mostró un 79.2% de insatisfacción, mostrando un alto nivel de insatisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos en este nosocomio. Se podría adjudicar estos niveles tan bajos de satisfacción a que los usuarios al pagar un monto mensual tienen expectativas altas del servicio que recibirán lo cual se contrapone a la percepción de la asistencia que recibieron, relacionando esta gran insatisfacción a una falta de confianza en el personal, poca o nula adherencia al tratamiento, desistir del uso del servicio y no recomendaran la asistencia de este nosocomio, siendo necesaria la evaluación y mejora de las diferentes estrategias para mejorar la calidad de atención.

La tesis realizada por Guevara (2019) en el “Hospital Docente de Cajamarca” muestra diferencias con el presente estudio, presentando en sus resultados una insatisfacción general del 61.9%, además en la dimensión empatía mostró un 63.5% de insatisfacción, la dimensión capacidad de respuesta 63.16%, seguridad 62.9%, fiabilidad 61.67% y la dimensión aspectos tangibles mostro una insatisfacción del 57.67%. La autora relaciona esta baja satisfacción a las experiencias previas de los pacientes en otros establecimientos, pero no desacredita la necesidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios comenzando por establecer y cumplir los horarios de atención, abastecimiento de medicamentos y materiales, mejorar la comunicación del personal con los usuarios y realizar evaluaciones constantes mucho más detalladas de cada consultorio.

Encontramos desavenencia con la tesis realizada por Aquije (2019), en el “Hospital Santa María de Socorro” de Ica, quien en sus resultados presenta una satisfacción global de 14.25%, en lo que respecta a las diferentes dimensiones presentó la dimensión fiabilidad con una satisfacción del 13.77%, 15.08% para la dimensión capacidad de respuesta, seguridad con 14,81%, 14.24% para aspectos tangibles y 13.33% para la dimensión empatía. De esta manera, concluyó que los usuarios atendidos en este nosocomio no están satisfechos con la atención recibida, adjudicó esto a la cantidad de pacientes atendidos, falta de abastecimiento, falta de inversión por parte del gobierno en los hospitales de provincia y la falta de capacitación del personal en comunicación efectiva.

Asimismo, encontramos discordancias con el estudio realizado por Ayala (2019) en el “Centro de Salud Julio Cesar” de Lurín encontrando un nivel de satisfacción global de 26.04%, en lo que respecta a cada dimensión mostró que la dimensión fiabilidad presenta un 69.1% de insatisfacción, capacidad de respuesta el 71.4% de insatisfacción, la dimensión seguridad 71.5%, empatía con 70.6% y la dimensión aspectos tangibles presentó 87.2% de insatisfacción. Teniendo como conclusión que los beneficiarios de este establecimiento de salud no están satisfechos con la atención brindada, entonces la autora adjudica esto a una mala administración y bajo presupuesto, recomendando la adquisición de materiales y equipos, limpieza continua, mejoramiento de las señalizaciones, abastecimiento continuo de farmacia, persuasión del personal de salud para un examen físico detallado y minucioso, además de ser necesario establecer el tiempo para absolver las dudas y preguntas de sus pacientes.

De igual forma tenemos similitudes con el estudio de Boada et al (2018), quienes realizaron su investigación en una unidad prestadora de salud de primer nivel, encontrando una satisfacción general del 70%; además, encontraron que la dimensión seguridad tuvo un 85.8% de satisfacción, la fiabilidad obtuvo un 84.8% y la empatía presentó un 80.5%. En discrepancia con nuestro estudio, este autor encontró que la más alta satisfacción estuvo relacionada con la dimensión elementos tangibles que presentó un 86.5% de satisfacción, esto puede sugerir que los pacientes se sienten cómodos con la infraestructura y limpieza de su establecimiento. Además, tenemos discordancia con la dimensión capacidad de respuesta que obtuvo un 74.8% de satisfacción, esto puede estar asociado con los reclamos o quejas no contestadas, e inconvenientes con el horario en el que los médicos o profesionales de la salud atienden a los usuarios. Con estos resultados se podría afirmar que la población atendida en este establecimiento está satisfecha con el servicio brindado, aunque, es necesario hacer hincapié en la necesidad de generar estrategias para mejorar las instalaciones, abastecimiento de farmacia, adquisición de equipos, materiales y personal, para mejorar de manera continua la prestación de servicios de salud.

Asimismo, tenemos semejanzas con el estudio realizado por Fariño et al (2018), en los establecimientos de atención primaria de la ciudad Milagro en Ecuador, quienes encontraron que el 67% de la totalidad de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida, de los cuales el 68.25% estaban satisfechos con las dimensiones seguridad, el 68% con la empatía, el 67.25% con la fiabilidad y el 66% con la

capacidad de respuesta. En discordancia, la dimensión que presentó el más alto nivel de insatisfacción fue la dimensión aspectos tangibles mostrando un 71% de pacientes satisfecho, esto quiere decir, que el usuario se encuentra cómodo en las instalaciones del nosocomio, además las señalizaciones, los materiales y limpieza fueron adecuados. A pesar de que el nivel de satisfacción no es elevado, es satisfactorio; esto quizás se deba al aumento de la inversión en los establecimientos de salud pública de Ecuador, proporcionando más personal en todas las áreas, así como, mejor infraestructura, equipamiento y mayor comodidad. Por otro lado, se recalca la necesidad de establecer medidas para que el horario de atención sea cumplido, mejorar las habilidades en comunicación y confianza transmitidas por personal.

Además, se encontró el promedio de las cinco dimensiones, el cual presenta el rango de satisfacción de los beneficiarios atendidos, de esta manera se evidenció un resultado general de 5.21, correspondiente al 74% del rango del porcentaje de satisfacción, mostrando que los usuarios tienen un rango de satisfacción aceptable. De acuerdo a cada dimensión tenemos que la dimensión fiabilidad obtuvo como puntaje promedio 5.41 (77%), capacidad de respuesta 5.22 (75%), empatía 5.21 (74%), aspectos tangibles 5.13 (73%) y el más bajo puntaje promedio fue obtenido por seguridad de atención con 5.04 (72%).

En semejanza a nuestros resultados tenemos el estudio realizado por Cabo et al (2018) en un establecimiento de salud de Boyacá en Colombia, mostrando un resultado global de las cinco dimensiones de 4.13 equivalente al 82.62% del rango del porcentaje otorgado a satisfacción, en lo que respecta a cada dimensión mostró que la dimensión fiabilidad obtuvo como puntaje promedio 3.9, capacidad de respuesta 4, empatía 4.1, aspectos tangibles 4.4 y la dimensión seguridad de atención tuvo como puntaje promedio 4.1. De esta manera se reportó que los usuarios de este nosocomio tienen un rango satisfactorio de acuerdo a sus percepciones.

Adicionalmente, en la presente investigación se buscó establecer correlaciones entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los usuarios, obteniendo que la edad, el sexo, el grado de instrucción, el tipo de seguro, el tipo de paciente y la especialidad no se asocian con la satisfacción general ( $P > 0.05$ ), además, no son significativos estadísticamente. Del mismo modo, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención y aspectos tangibles no se asociaron con

las características sociodemográficas ( $p > 0.05$ ). Sin embargo, la dimensión empatía tuvo asociación con el sexo y grado de instrucción ( $p < 0.05$ ).

Resultados similares obtuvo Herrera (2020) en su estudio realizado en un establecimiento de salud en Arequipa, donde encontró que el nivel de satisfacción y la relación con las características sociodemográficas como la edad ( $\chi^2 = 1,682$ ,  $p = 0,431$ ), el sexo ( $\chi^2 = 0,054$ ,  $p = 0,816$ ) y el nivel de instrucción ( $\chi^2 = 2,953$ ,  $p = 0,228$ ), no presentaron asociación con la satisfacción general del usuario. A pesar de esto mantiene la importancia de la satisfacción y las percepciones del paciente, debido a que esta puede estar sujeta al tipo de personal que atiende al usuario.

En oposición a nuestro estudio Hernández et al (2019) realizó su investigación a nivel nacional, en los establecimientos públicos de salud, con una población muy amplia y variada; los resultados mostraron que las características demográficas: sexo, limitaciones físicas, estado civil, tipo de seguro, nivel económico y grado de instrucción, se relacionan con la satisfacción general de los usuarios y las dimensiones empleadas. Esto puede deberse a la amplia población encuestada, la variación de esta de acuerdo a las diferentes regiones del país, y el tiempo de aplicación del instrumento prolongado. Por lo que se sugiere, hacer estudios más detallados en poblaciones grandes y específicas, precisando la región o departamento.

Tenemos también, el estudio realizado por Vargas (2019) en el “Centro de Salud Materno Infantil Santa Anita”, en el cual encontró discordancia con la asociación de las variables demográficas y la satisfacción, debido a que encuentra una relación positiva entre estas ( $p < 0.05$ ), concluyendo así que los factores demográficos se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes. Esto puede estar relacionado con el tipo de la población seleccionada y el pequeño tamaño de la muestra usada para este estudio, es necesario realizar otras investigaciones detalladas y con muestras más amplias.

Aquino (2018), en su tesis realizada en el “Policlínico Jesús Ángel S.A.C.” muestra discordancias con nuestro estudio, manifestando que los niveles de satisfacción dependen de manera significativa de los factores demográficos como el sexo ( $\chi^2 = 33.899$ ,  $g.l. = 3$ ,  $p = 0.000$ ), la edad ( $\chi^2 = 79.997$ ,  $g.l. = 6$ ,  $p = 0.000$ ), los niveles de instrucción ( $\chi^2 = 109.637$ ,  $g.l. = 6$ ,  $p = 0.000$ ) y el tipo de usuario ( $\chi^2 = 149.619$ ,  $g.l. = 3$ ,  $p = 0.000$ ), esto puede deberse a que este es un establecimiento de salud particular,

presentando una mejor infraestructura, ofreciendo una calidad de servicio más eficiente y evocada a un público específico de la población.

Resultados similares a nuestro estudio fueron obtenidos por Boada et al (2018), en su investigación realizada en la ciudad de Colombia, donde a través del análisis bivariado entre los factores sociodemográficos y la satisfacción general del usuario, no se evidenció asociación estadísticamente significativa, de la misma manera, no se estableció relación con cada una de las dimensiones ( $p > 0.05$ ). La causa de estos hallazgos puede estar relacionada con el tamaño de la muestra y el tiempo en el que se recolectaron los datos. Para mejorar esto, se podría ampliar el tiempo de aplicación del instrumento y el tamaño de la muestra con estudios más detallados.

Por otra parte, en el presente estudio, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles se asocian con la satisfacción en general (Chi-cuadrado,  $P < 0.05$ ) y (V de Cramer,  $p < 0.05$ ) con un grado de relación moderado entre la satisfacción en general y sus 5 dimensiones.

Así también, se hallan semejanzas con Luna (2022) en su estudio realizado en el “Centro de Salud Huaura”, presenta pruebas de correlación, donde encontró asociación entre la satisfacción general y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles ( $p < 0.05$ ). A pesar de obtener estos resultados favorables, se debería ampliar la muestra, realizando una evaluación más extensa del personal administrativo, de enfermería y técnico, ya que la mayoría de investigación se evoca al profesional médico, obteniendo una evaluación de forma global.

Asimismo, Haro (2022) en su tesis realizada en el “Centro de Salud Monterrey”, encontró resultados similares al presente estudio, demostrando la relación directa de la satisfacción del beneficiario con las dimensiones de empatía ( $\chi^2 = 0.456$ ,  $p = 0.015$ ), capacidad de respuesta ( $\chi^2 = 0.501$ ,  $p = 0.007$ ), dimensión seguridad ( $\chi^2 = 0.320$ ,  $p = 0.037$ ), empatía ( $\chi^2 = 0.459$ ,  $p = 0.014$ ), por último, aspectos tangibles ( $\chi^2 = 0.411$ ,  $p = 0.030$ ). Aun cuando los resultados que obtuvo fueron favorables, la muestra fue pequeña y se limitó a un solo consultorio, motivo por el cual, deben realizarse estudios con una muestra más grandes y en diferentes servicios del establecimiento de salud mencionado.

De igual manera, existen aproximaciones con la investigación realizada por Agreda (2021), en el “Hospital Nacional Hipólito Unánue”, donde halló dependencia entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción en general ( $p < 0.05$ ). Resalta la importancia de tener una muestra considerable y estudios detallados, de esta manera emitir investigaciones más significativas para optimizar la prestación de servicios de nuestro sistema de salud.

De igual modo, muestra semejanza con la presente tesis, el estudio realizado por Guevara (2020), en el “Puesto de Salud Aullán”, establece relación entre las 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles) y la satisfacción de los pacientes ( $p < 0.05$ ). Sustentando que las dimensiones estudiadas permiten evaluar y alcanzar una alta satisfacción en el usuario, por lo que, se debe tener en cuenta la necesidad de ampliar las investigaciones con mayor población, muestra y múltiples escalas de medición.

Nuestros resultados son también semejantes a los encontrados por Brake (2019) en el “Hospital Nacional Hipólito Unanue” estableciendo una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y las dimensiones fiabilidad ( $\chi^2=261.835$ ,  $p=0.00$ ), capacidad de respuesta ( $\chi^2=93.033$ ,  $p=0.00$ ), seguridad ( $\chi^2 =30.733$ ,  $p=0.00$ ), empatía ( $\chi^2=52.487$ ,  $p=0.00$ ) y aspectos tangibles ( $\chi^2 =83.746$ ,  $p=0.00$ ). Destaca la implementación y valoración constante de protocolos de calidad de atención en diferentes poblaciones y servicios.

En similitud a nuestro estudio, la investigación realizada por Pérez (2018) en el “Hospital Víctor Larco Herrera” de Lima, encontró correlación significativa entre las dimensiones de percepción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles, con la satisfacción de los pacientes ( $p =0.000 < 0.05$ ). En este estudio se establece la necesidad de ampliar la población, aplicar escalas diferentes de medición, en los diferentes servicios del nosocomio, de esta manera obtener un panorama general de la satisfacción y encontrar las falencias en las diferentes variables.

Otro estudio que muestra semejanza, es el realizado por Curo (2019), en el “Centro de salud Naranjillo” en Tingo María, quien encontró relación entre el nivel de satisfacción y las diferentes dimensiones presentadas: fiabilidad ( $\chi^2 = 16.506$ ,  $p=0.000$ ), capacidad

de respuesta ( $\chi^2 = 8.895$ ,  $p=0.003$ ), seguridad ( $\chi^2 = 26.365$ ,  $p=0.000$ ), empatía ( $\chi^2 = 14.699$ ,  $p=0.00$ ) y aspectos tangibles ( $\chi^2 = 26.402$ ,  $p=0.00$ ). Estableciendo así, la existencia de un servicio con alto nivel de satisfacción y calidad en este establecimiento. En este sentido, es esencial crear nuevas estrategias para mantener este nivel de satisfacción realizando estudios periódicos en todos los servicios para lograr marcar la diferencia.

Finalmente, a pesar de darnos cuenta que la satisfacción del paciente es compleja e influyen muchos factores, el contexto y las experiencias previamente vividas, vemos que en el presente estudio se estableció la importancia que tiene las variables de percepción presentadas ante la satisfacción del usuario. No obstante, es indispensable que se trabaje en estudios más detallados, periódicos, evaluando otras escalas de medición, valorando otros servicios y ampliando la población, de esta manera nuestros estudios puedan compararse, teniendo mayor relevancia, haciéndose constantes evaluaciones, para así, conocer de forma mucho más cercana las necesidades específicas de nuestros usuarios. Todas las investigaciones en esta área, nos permitirán desarrollar estrategias y normativas que busquen mejorar la atención de los pacientes y con ello la calidad de atención que se ofrezca, ya que de ellos depende nuestro sistema de salud.

## V. CONCLUSIONES

- Según la satisfacción global obtenida, los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas han estado muy satisfechos con la atención del servicio de consulta externa.
- De acuerdo a las características sociodemográficas la mayoría de los usuarios eran mujeres, entre los 18 a 35 años, con educación secundaria, asegurados por el SIS y pacientes habituales del hospital.
- El nivel de satisfacción por dimensiones indica que la fiabilidad tiene el nivel más alto, seguida de la empatía de atención y la capacidad de respuesta. La seguridad de atención está en cuarto lugar, y la dimensión de aspectos tangibles tiene el nivel más bajo de satisfacción.
- En la dimensión de fiabilidad, la satisfacción más alta se debe a la puntualidad en la atención médica, mientras que la satisfacción más baja está vinculada a la disponibilidad y facilidad para obtener citas.
- En la dimensión de capacidad de respuesta, la satisfacción más alta se relaciona con la rapidez de atención en el área de imágenes, mientras que la satisfacción más baja está vinculada a la premura de atención en el área de laboratorio.
- En la dimensión de seguridad, la satisfacción más alta está relacionada con la confianza que el médico ofrece en la atención, mientras que la satisfacción más baja se debe al tiempo que el médico brinda para contestar las dudas o preguntas de los usuarios.
- En la dimensión de empatía, la satisfacción más alta se relaciona con el interés del médico por solucionar el problema de salud del usuario. En contraste, la satisfacción más baja está vinculada con la amabilidad, respeto y paciencia con la que el personal de consulta externa trata al usuario.
- En la dimensión de aspectos tangibles, la satisfacción más alta se relaciona con la limpieza y comodidad de los consultorios y sala de espera. Sin embargo, la

satisfacción más baja está vinculada con la falta de personal en los consultorios que pueda brindar información y orientación a los usuarios.

- Las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de atención, empatía y aspectos tangibles se asocian con la satisfacción en general; con un grado de relación moderado entre la satisfacción en general y sus cinco dimensiones.
- Las características sociodemográficas son independientes del nivel de satisfacción general, y no significativas estadísticamente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Crear políticas y estrategias para mejorar el nivel de satisfacción en el “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas”; como actualizar el Manual de Organización y Funciones y elaborar un manual detallado para cada servicio, que permita que el personal conozca las funciones básicas y específicas que les compete; la suma de estos conducirá a la constante mejora de la calidad de atención.
- Aumentar el número de citas en las diferentes especialidades o gestionar un mayor presupuesto para la contratación de más médicos especialistas, para que la población pueda tener acceso a la atención. Además, tener personal que pueda agendar citas vía telefónica, dando prioridad a los pacientes de otras localidades que son enviados con referencias, debido a que para estos incluye un gasto emocional, físico y económico adicional el acceder a las citas de manera presencial.
- Extender el horario de entrega de muestras o en su defecto crear dos turnos u horarios, de manera que sea accesible para los usuarios. Así como, mejorar la calidad y rapidez de atención que brinda el personal que trabaja en el laboratorio.
- Aumentar el presupuesto para el abastecimiento de farmacia del hospital, de esta manera los pacientes puedan contar con los medicamentos necesarios y no asumir los costos de su tratamiento.
- Emplear una comunicación efectiva médico-paciente, que permita resolver las interrogantes de los pacientes entorno a su padecimiento, medicamentos prescritos, procedimientos, complicaciones o rehabilitación.
- Capacitar de manera continua en habilidades blandas, comunicación asertiva, trato del paciente y actualizaciones en general para el personal de acuerdo al área en la que se desempeñen.
- Mejorar las señalizaciones del área de consultorio externo, teniendo letra legible ara todo el público y lenguaje inclusivo ara los ancianos y analfabetos.

- Designar personal para orientar a los pacientes hacia las diferentes áreas (traje, consultorio, laboratorio, banco de sangre, imágenes, farmacia, hospitalización, emergencia) a las que acuden para la realización de procedimientos o recibir atención médica.
- Realizar futuras investigaciones que valoren el nivel de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios del hospital como mínimo una vez al año, que permitan conocer las falencias, y así poder mejorar la calidad de atención.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda, B. (2021) “Influencia De La Calidad De Atención En La Satisfacción De Usuarios De Un Área Diferenciada COVID-19 De Un Hospital Limeño, 2020” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2947115>
- Ahmad, E., Itrat, M. (2020). Patient Satisfaction With Medical Services Provided at Unani Medicine Hospital, Bengaluru: A Cross-Sectional Study. *Journal of Patient Experience*. 7(6). 1432-1437. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2374373520969001>
- Alaya, J., Cueva, W. (2019) “Nivel De Satisfacción Con La Calidad De Atención De Los Usuarios Externos Del Centro De Salud Julio César Tello-Lurín 2019” (Tesis para Optar el Título de Cirujano Dentista, Universidad Privada TELESUP). Recuperado de: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/496>
- Alvarado, R., Femeni, D., Moran, V. (2018) “Percepción De Los Usuarios Sobre La Calidad De Atención Que Reciben En El Centro De Salud N°34 De La Villa Potrerillos, Lujan De Cuyo, Mendoza Durante El Segundo Semestre Del 2018” (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional de Cuyo) Recuperado de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4281161>
- Añanca, K., Mischa, C., Quispe, M. (2019) “Nivel De Satisfacción Y Calidad De Atención En Usuarios Externos Que Acuden Al Consultorio De Crecimiento Y Desarrollo Del Centro De Salud Huanca Sancos; Ayacucho - 2020” (Tesis para Obtener el Título De Segunda Especialidad Profesional De Enfermería En Crecimiento, Desarrollo Del Niño Y Estimulación De La Primera Infancia, Universidad Nacional Del Callao). Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6452>
- Aquije, D. (2019) “Calidad De Atención En El Seguro Integral De Salud En El Hospital Santa María Del Socorro De Ica – 2019” (Tesis para Optar el Título Profesional

de Licenciada En Administración, Universidad de Huánuco) Recuperado de:  
<http://200.37.135.58/handle/123456789/2342/statistics>

Aquino, M. (2018) “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Respecto A La Calidad De Atención Recibida En El Servicio De Farmacia Del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan De Lurigancho, Enero 2017” (Tesis para Optar el Título de Maestro en Administración de Servicios de Salud, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de:  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1948>

Araujo, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)

Beuzeville, R. (2021) “Perfil Del Usuario, Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción En La Emergencia Del Hospital III Essalud De Iquitos, 2021” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Magister en Gestion de los Servicios de Salud, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71805>

Brake, B. (2021) “Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Radiología Del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019” (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en la Especialidad de Radiología, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de:  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3716>

Bin TA, et al (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of medicine and surgery*. 58(58). 14-19. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>

Boada, A., Barbosa, A., Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*. 6(1):55-71. Recuperado de:  
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>

Boovaragasamy, C., & Narayanan, S. (2019). Patients’ satisfaction regarding facilities and services provided at AYUSH clinics of primary health centres in rural

Puducherry. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 6(6), 2498–2504. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20192311>

Cabello E, Chirinos J. (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista médica del hospital Cayetano Heredia*. 23(2) 88-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>

Campos, E. (2022) *Nivel de Satisfacción del Usuario en la Atención Recibida en la Consulta Externa de Medicina Familiar de la UMF NO 47 del Instituto Mexicano de Seguro Social San Luis Potosí*. Recuperado de: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.F.M.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campoverde, A. (2021) “Calidad De Atención Y Satisfacción De Usuarios Externos En Tiempos De COVID-19 De Una Consulta Privada Médica En Guayaquil, 2020” (Tesis para Optar el Grado de Maestro en Salud Pública, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59578>

Campoverde, R. et al (2020) Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista Espacios*. 41 (31). 33 – 45. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S225428842023000200007&script=sci\\_art\\_text](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S225428842023000200007&script=sci_art_text)

Canto, V., Soler, L. y Gogalez, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista Salud Publica*, 5(10), 1-10. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>

Castellón, R. (2019) *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

Cobo, E. et al (2018) Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista*

- de investigación en salud Universidad De Boyacá 2018. 5(2). 277-294.  
<https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Curo, G. (2019) “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Naranjillo - Tingo María 2018” (Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería, Universidad de Huánuco). Recuperado de:  
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2110>
- Deji, O., Ayokunle, S., Dare, J., Abidemi, O. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, 11(2), 321-324.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>
- Donabedian, A. (1992) *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Evaluación de la calidad de la atención médica.* (53) 382-404
- Espinoza, C. (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” (Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de:  
[https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7293/UNFV\\_FM\\_HU\\_Espinoza\\_Ardiles\\_Claudia\\_Johanna\\_Titulo\\_profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7293/UNFV_FM_HU_Espinoza_Ardiles_Claudia_Johanna_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, L. (2021) “Calidad De Atención Y Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Puesto De Salud De Tapacocha – Ancash” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Sánchez Carrión). Recuperado de:  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4808>
- Fariño, J. et al (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 39 (32). 22 – 34. Disponible en:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- Febres, R., Dextre, S., Mercado, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un Hospital Peruano durante la pandemia por COVID-19. *Revista Científica Ciencia Médica*. 25(1). 21-27. <https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464>
- Febres., R., Mercado, M. (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* 3(20). 397-403 [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230805312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397)
- Guevara, C. (2020) “Satisfacción Del Usuario Externo Y Calidad De Atención Del Área Crecimiento Y Desarrollo Del Puesto Salud Aullán, Junio - 2020” (Tesis para Optar el Grado de Maestro en Gestión De Los Servicios de Salud, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53462>
- Guevara, L. (2019) “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Externos Sobre La Calidad De Atención En Los Consultorios Externos Del Hospital Regional Docente De Cajamarca En El Año 2017” (Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2638>
- Haro, G., Paulino, E. (2022) “Calidad De Atención Y Satisfacción En El Control De Crecimiento Y Desarrollo De Niños Menores De 1 Año, Centro De Salud Monterrey, 2022” (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo). Recuperado de: <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5570>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Herrera, S. (2020) “Características sociodemográficas asociadas a satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de un Centro De Salud De Arequipa, 2020”. (Tesis para optar el Título de Bachiller de Médico Cirujano, Universidad

Nacional de San Agustín de Arequipa) Recuperado de:  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10921>

Huaman, L., Melo, C., Gutiérrez, M. (2023) Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermedades Nefrológicas* 2023. 26(2). 159-66. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci_arttext)

Huanes, J. (2022) “La Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios De Un Policlínico De Salud En La Ciudad De Trujillo, 2021” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Marketing y Gestión Comercial, Universidad Privada del Norte). Recuperado de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31620>

Ke, L., Chen, J., Jia, J., Ke, P., Chen, X., Mao, Z., & Liu, B. (2020). Outpatients’ Satisfaction in the Context of 10 Years of Health-Care Reform: A Cross-Sectional Study of Tertiary Hospitals in Shiyan, China. *Patient preference and adherence*, 14, 191 - 202. Recuperado de:  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Outpatients%E2%80%99-Satisfaction-in-the-Context-of-10-of-A-Ke-Chen/c79321a759a4cf65ee7578e818931465cd0a4146>

Kerguelén, C. (2008) Calidad en Salud en Colombia: Los principios. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud de Bogotá. Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Lamadrid, L. (2019) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo* 2017. Recuperado de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/5767>

León, E. (2022). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021* [Tesis para optar el Título de Bachiller, Universidad Andina del Cusco] Recuperado de:

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith\\_Tesis\\_bachiller\\_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith_Tesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Llaja, D. (2019) *Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas - 2019*. (Tesis para optar Título de Enfermera, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.14077/1723>

Lu, S., kao, H., Chang, B., Gong, S., Liu, S., Ku, S., & Jerng, J. (2020). Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Services Research*, 20. <https://www.semanticscholar.org/paper/Identification-of-quality-gaps-in-healthcare-using-Lu-kao/445b7a04c923b8bbc187fd187d2692a9931bd1c9>

Lengua L., et al (2012) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Morales, V., Hernández, A. (2004) Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital Buenos Aires*, 10 (73). Recuperado de: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Neri, A. (2022) “Calidad De Atención Y Satisfacción De Los Usuarios En El Centro De Salud Huaura- 2020” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Sánchez Carrión). Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5906>

Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Mundial (2020) *Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>

Organización Panamericana de Salud (2019) 57° CONSEJO DIRECTIVO – 71.a Sesión Del Comité Regional De La OMS Para Las Américas. Estrategia y plan de acción

para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/cuerpos-directivos/consejo-directivo/57o-consejo-directivo-71a-sesion-comite-regional-oms-para>

Pérez, A. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. (Tesis para optar el grado de maestro, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez\\_SAC.PDF?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez_SAC.PDF?sequence=1)

Pérez, V., Maciá, L., González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista Saude Pública*, 53(87). 4-9. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>

Real, R., Vergara, V. (2021) Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. 2(5), 83-90. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6357/635766604007/html/>

Reaño, R. (2021) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019”. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>

Ruiz, M. (2020) “Revisión Sistemática De Estudios De Calidad De Atención a Usuarios Externos En Los Establecimientos De Salud a Nivel Nacional” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestion de los Servicios de Salud, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50316>

Ruiz, V., Martínez et al (2021) Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista española de salud pública*, 11(95), 1-11. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>

Salas, M. (2020). Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro

- Social San Luis Potosí (Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí). Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>
- Salas, J. M. (2020). Nivel de Satisfacción del Usuario Externo con la Atención del Equipo médico en el centro de salud la victoria, sector II, Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9310>
- Sales, J. (2022) *Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el centro de salud la Victoria, sector II Chiclayo*. (Tesis para optar título profesional, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9310/Sales%20Aybar%20Jenyffer%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2019) “Calidad De La Atención De Salud Y Satisfacción Del Usuario Externo. Centro De Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017” (Tesis para Optar el Grado de Maestro en Salud Pública, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2822>
- Sime, M. (2023) “Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción Del Paciente Asistente Al Consultorio Externo Del Hospital Regional Lambayeque 2021” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>
- SUSALUD (2019). Plataforma digital única del Estado Peruano. Anuario estadístico. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_SUSALUD\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf)
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Createspace.
- Torres, C., Jélvez, A., & Vega, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49. Recuperado de:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131648212014000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131648212014000200004&lng=es&tlng=es)

Torres, C (2021) “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En Emergencia Del Hospital De Chachapoyas, Marzo, 2019” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas). Recuperado de: <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2392>

Torres, M. (2021) “Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Que Acude Al Servicio De Hospitalización De La Clínica San José, Cusco – 2021” (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Autónoma de Ica) Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1168#:~:text=Conclusiones%3A%20Existe%20relaci%C3%B3n%20directa%20entre,valor%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%200%2C700>

Vargas, E. (2018) “Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción En Gestantes Del Cmi Santa Anita” (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestion de los Servicios de Salud, Universidad Privada Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22251>

Vásquez, L. (2018) “Calidad De Atención Del Parto Vaginal Según Percepción De Las Púerperas. Centro De Salud Simón Bolívar. 2017” (Tesis para Optar el Título Profesional de Obstetra, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2290>

Vásquez, E. et al (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista De Salud Pública Mexicana. 20 (2). 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

# **ANEXOS**

## ANEXO N. ° 01

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### a. Variables Demográficas.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
<b>CONDICION DEL ENCUESTADO</b>	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	Usuario Acompañante
<b>EDAD</b>	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cualitativa	Ordinal	18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años
<b>SEXO</b>	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario
<b>TIPO DE SEGURO</b>	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	SIS SOAT Ninguno Otro
<b>TIPO DE USUARIO</b>	Usuario atendido en Servicio de Consulta Externa por primera vez o atendido en más de una oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	Nuevo Continuador

**b.- Variable Satisfacción del usuario**

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICION	MEDICION	
<b>FIABILIDAD</b>	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a Consulta Externa, sin importar su condición socio económica	1-5	<b>Satisfecho <math>\geq 4</math></b>	<b>O R D I N A L</b>	
		La atención en Consulta Externa se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.				
		Su atención en Consulta Externa estuvo a cargo de un medico				
		El medico mantuvo suficiente comunicación con el paciente y familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud				
		La farmacia de Consulta Externa contó con los medicamentos que recetó el medico				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	6-9			
		La atención para la toma de análisis fue rápida				
		La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápida				
		La atención en farmacia de Consulta Externa fue rápida				
<b>SEGURIDAD</b>	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	10-13			
		Durante su atención en Consulta Externa se respetó su privacidad				
		El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.				
		El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró				
<b>EMPATIA</b>		El personal de Consulta Externa le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.	14-18			<b>Insatisfecho <math>&lt; 4</math></b>

	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	<p>El personal de Consulta Externa le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.</p> <p>El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención</p> <p>El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se realizaron</p> <p>El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá, tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p>			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación , limpieza y comodidad	<p>Las señales (carteles, letreros y flechas) de Consulta Externa fueron adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>El servicio de Consulta Externa conto con el personal para informar y orientar a los pacientes.</p> <p>El servicio de Consulta Externa contó con equipos y materiales necesarios para su atención.</p> <p>Los ambientes del servicio de Consulta Externa estuvieron limpios, cómodos y acogedores</p>	19-22		



## ANEXO N.º 02

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Nivel de satisfacción en usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público De Chachapoyas, junio 2023.

Yo.....  
identificado (a) con DNI N°....., acepto participar en la Investigación “Nivel de satisfacción en usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público De Chachapoyas, junio 2023”, desarrollado por la egresada en Medicina Humana Patricia Noemí Arteaga Mendoza, asesorada por el Mg. Carlos Martín Torres Santillán. Dicha investigación tiene como objetivo: establecer el nivel de satisfacción en usuarios de los Servicios de Consulta Externa del Hospital Público de Chachapoyas del durante junio 2023. Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Por lo cual participaré de manera totalmente voluntaria en la encuesta realizada por la investigadora, quien menciona que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos, dicha información será publicada sin mencionar los nombres de los participantes, garantizando el secreto respecto a mi privacidad.

---

Firma del participante

..... de junio del 2023, Chachapoyas

**ANEXO N. ° 03**

**INSTRUMENTO DE MEDICION. - ENCUESTA SERVPERF**

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III1</b>		
<b>Nombre del encuestador :</b>	_____	
<b>Establecimiento de Salud :</b>	_____	
<b>Fecha :</b> ___/___/___	<b>Hora de Inicio :</b> ___/___/___	<b>Hora Final :</b> ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la 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	1
	Primaria.	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido :	_____	

**PERCEPCIONES**

En Segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1. Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿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	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿Qué la atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

**ANEXO N. ° 04**  
**CARTA DE PERMISO**



**HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS**  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA**



"AÑO DE LA UNIÓN, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 13 de Junio de 2023

**CARTA MÚLT N° 003-2023-G.R.AMAZONAS/HRVFCB-DE**

**Señorita:**  
**PATRICIA NOEMI ARTEAGA MENDOZA**  
**Estudiantes de la Facultad de Medicina Humana**  
**Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza**

**Ciudad**

**ASUNTO : AUTORIZA DESARROLLAR ENCUESTA**

Me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente; asimismo, mediante el presente la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "Virgen de Fátima"-Chachapoyas, autoriza a su persona desarrollar la encuesta en este Centro Asistencial, el cual va ser utilizado como insumo para la elaboración de su tesis; razón por la cual, al terminar sus estudios remitir a este despacho una copia de su informe final de tesis.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FÁTIMA" - CHACHAPOYAS  
-----  
Mg. JORGE ARTURO LA TORRE Y JIMENEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO (e)  
CMP: 019198 CINE N° 011524

JAVIER MEYICH  
Alcalde Regional/Asesor Ejecutivo

Cc  
- UC  
- Archivo

PASAJE DANIEL ALCIDES CARRIÓN N° 035 - CHACHAPOYAS - AMAZONAS PERU  
☎ 041-477016