

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Medicina Humana**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL  
CENTRO DE SALUD CAMPO MARTE Y FACTORES RELACIONADOS,  
DURANTE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO, 2022.**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Banda Salas, Cecilia Ines**

para optar el Título Profesional  
de **Médico cirujano**

**Asesor:**

**Dr. Calderón Pérez, Percy**

**Arequipa- Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**MEDICINA HUMANA**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 05 de Mayo del 2022

**Dictamen: 006176-C-EPMH-2022**

Visto el borrador del expediente 006176, presentado por:

**2015600962 - BANDA SALAS CECILIA INES**

Titulado:

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO  
MARTE Y FACTORES RELACIONADOS, DURANTE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO, 2022**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1484 - MUÑOZ DEL CARPIO TOIA AGUEDA ROSSANGELLA  
DICTAMINADOR**



**1823 - VARGAS OLIVERA GERMAN AUGUSTO  
DICTAMINADOR**

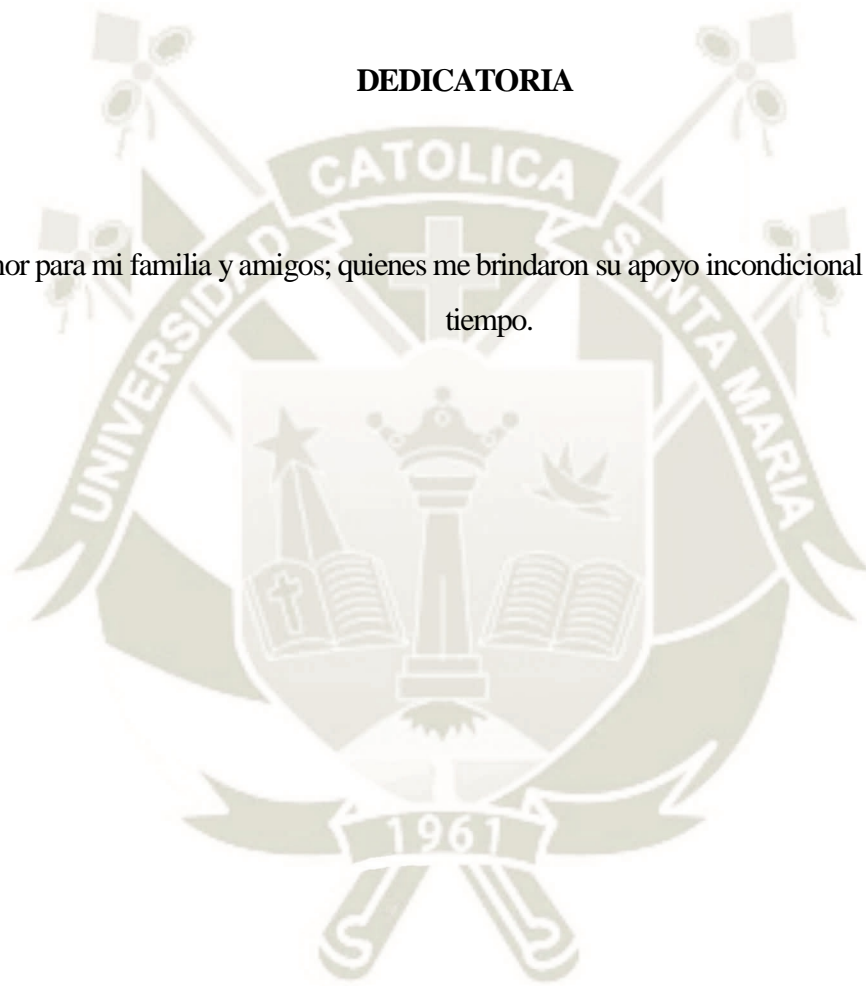


**2545 - QUIÑONES HERMOSA ANGELA GRISELDA  
DICTAMINADOR**



## DEDICATORIA

Con amor para mi familia y amigos; quienes me brindaron su apoyo incondicional durante todo este tiempo.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en todo momento, gracias por escucharme y alumbrar mi camino en la oscuridad.

Agradezco a mi mamá y a mi hermano; mis pilares, por el apoyo constante que recibí, y todas las palabras de aliento que me dieron día a día para no rendirme.

Agradezco a cada Maestro que me brindo su tiempo y sus palabras, dándome consejos desde su experiencia, y demostrando día tras día el amor por la enseñanza y la carrera.

Agradezco a mis amigas y amigos, quienes me enseñaron la grandeza, y me motivaban a ser mejor día a día, y me enseñaban el valor de la amistad.

Y finalmente agradezco a mis pacientes, personas que me hicieron ver la simpleza de la vida y me inspiraron a ser mejor para ellos.

## RESUMEN

Desde hace ya algunos años hemos sido testigos del cambio que ha existido en la relación médico – paciente y como esto influye en el grado de satisfacción que pueda presentar respecto a nuestra atención, teniendo esta una especial importancia a la hora de la valoración de los servicios de salud, dado que como siempre se busca mejorar la calidad en la atención que se brinda.

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte y los factores relacionados, durante los meses de enero y febrero del 2022.

**Métodos:** La presente investigación es de tipo analítico, transversal. Se aplicó como instrumento el cuestionario SERVPERF el cual mide el grado de satisfacción de los usuarios que acudían al Centro de Salud de Campo Marte desde su percepción durante los meses de enero y febrero, siendo un total de 70 participantes voluntarios.

**Resultados:** Los pacientes que fueron atendidos durante estos meses mostraron un alto grado de satisfacción con los servicios prestados por el establecimiento, además de que no se encontró correlación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción de los usuarios y factores relacionados que podrían influir en esta decisión, siendo esta última evaluada mediante Chi cuadrado.

**Conclusiones:** Se encontró que los pacientes atendidos en el centro de salud de Campo Marte, refirieron presentar un alto grado de satisfacción evidenciado que los usuarios satisfechos con la atención brindada en el centro fueron de un 40% y extremadamente satisfechos en un 54.29%, y no se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores relacionados a esta. Además de que las dimensiones que mostraron mayor grado de satisfacción fueron la seguridad, empatía y aspectos tangibles.

**PALABRAS CLAVE:** Grado de satisfacción, calidad de atención, usuarios satisfechos.

## ABSTRACT

For some years now we have witnessed the change that has existed in the doctor-patient relationship and how this influences the degree of satisfaction that can be presented with respect to our care, this having a special importance when evaluating the services of health, given that, as always, the aim is to improve the quality of care provided.

**Objective:** To determine the degree of satisfaction of patients treated at the Campo Marte Health Center and the related factors, during the months of January and February 2022.

**Methods:** This research is analytical and cross. The SERVPERF questionnaire was applied as an instrument, which measures the degree of satisfaction of the users who attended the Campo Marte Health Center from their perception during the months of January and February, with a total of 70 volunteer participants.

**Results:** The patients who were treated during these months showed a high degree of satisfaction with the services offered by the establishment, in addition to the fact, no statistically significant correlation was found between the degree of user satisfaction and the related factors that could influence this decision, the latter being evaluated using Chi square.

**Conclusions:** It was found that the patients treated at the Campo Marte health center reported presenting a high degree of satisfaction, evidenced that users satisfied with the care provided at the center were 40% and extremely satisfied 54.29%, and no statistically significant relationship was found between the related factors. In addition to the dimensions that showed the highest degree of satisfaction were security, empathy and tangible aspects.

**KEY WORDS:** Degree of satisfaction, quality of care, satisfied users

## INTRODUCCION

Desde ya algunos años, hemos sido testigos de un cambio significativo en torno a la relación médico – paciente, siendo el paciente o usuario el personaje principal en torno a la evaluación de, si la atención que se brinda por parte de un establecimiento es la correcta o no. Se ha observado que el tener una relación médico – paciente, adecuada, fundamentada en el respeto, la empatía y la confianza, brinda resultados positivos en torno a la salud del paciente, dado que favorece la adherencia al tratamiento, e incluso podría crear variaciones favorables en el estilo de vida de los pacientes, contribuyendo a la prevención de enfermedades crónicas (1).

Podemos entender que la complacencia del paciente con el servicio ofrecido, es sinónimo de calidad, y es por esta razón, que a nivel nacional este tema ha estado tomando una gran relevancia instaurando así el Ministerio de Salud (MINSA) un Sistema de Gestión de Calidad en Salud, para sus 3 niveles de atención (2).

Dentro de los cuales destacan los establecimientos encargados de la atención primaria de la salud ya que se centran en la prevención de la aparición de enfermedades crónicas además de que promueven salud entre sus usuarios, tomando esta relevancia a la hora de calificar los servicios de salud prestados puesto que son el primer roce de los pacientes con el sistema asistencial (3).

La presente investigación busca recabar información respecto a cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte y los factores relacionados a esta durante los meses de enero y febrero del año 2022.

Y se encuentra subdivida en 3 capítulos, los cuales corresponden al: planteamiento teórico, operacional y los resultados obtenidos, correspondientemente, además de un análisis de la información obtenida plasmado en la discusión. Y finalmente encontramos las conclusiones, gracias a las cuales se tiene un mejor entendimiento sobre cuan complacido se encuentra el usuario del centro de salud, los factores asociados, y algunas recomendaciones para mejorar esta situación.

INDICE

**INFORME FINAL DE TESIS DICTAMEN APROBATORIO**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>6</b>
<b>PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	7
1.1. <i>Determinación del problema</i> .....	7
1.2. <i>Enunciado del problema</i> .....	7
1.3. <i>Descripción del problema</i> .....	7
1.4. <i>Justificación</i> .....	9
2. OBJETIVOS .....	10
2.1. <i>General</i> .....	10
2.2. <i>Específicos</i> .....	10
3. MARCO TEORICO .....	11
3.1. <i>Conceptos básicos</i> .....	11
3.1.1. <i>Calidad</i> .....	11
3.1.2. <i>Calidad en salud</i> .....	11
3.1.3. <i>Dimensiones de la calidad</i> .....	12
3.1.4. <i>Satisfacción del usuario</i> .....	13
3.1.5. <i>Evaluación de la calidad</i> .....	14
3.2. <i>Revisión de antecedentes investigativos</i> .....	15
4. HIPOTESIS .....	18
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....</b>	<b>19</b>
1. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACION.....	20
1.1 <i>Técnicas</i> .....	20
1.2 <i>Instrumentos</i> .....	20
1.3 <i>Materiales de verificación</i> .....	20
2 CAMPO DE VERIFICACION .....	21
2.1 <i>Ámbito</i> .....	21
2.2 <i>Unidades de estudio</i> .....	21
2.2.1 <i>Universo</i> .....	21
2.2.2 <i>Muestra</i> .....	21
2.3 <i>Temporalidad</i> .....	22
2.4 <i>Ubicación espacial</i> .....	22
3 ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.....	22
3.1 <i>Organización</i> .....	22
3.2 <i>Recursos</i> .....	22
3.2.1. <i>Humanos</i> .....	22
3.2.2. <i>Recursos físicos</i> .....	22
3.2.3. <i>Financieros</i> .....	23

3.3.	<i>Validación de instrumento</i> .....	23
3.4.	<i>Criterios éticos</i> .....	23
3.5.	<i>Criterios para manejo de resultados</i> .....	23
3.5.1.	A nivel de recolección de datos .....	23
3.5.2.	A nivel de sistematización .....	24
<b>CAPITULO III</b> .....		<b>25</b>
<b>RESULTADOS</b> .....		<b>25</b>
1.	<b>PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS</b> .....	26
	<i>Tabla N°1</i> .....	26
	<i>Características generales de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	26
	<i>Gráfico N.º 1</i> .....	28
	<i>Características generales de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	28
	<i>Tabla N°2</i> .....	29
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	29
	<i>Gráfico N°2</i> .....	30
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	30
	<i>Tabla N°3</i> .....	31
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	31
	<i>Gráfico N°3</i> .....	32
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	32
	<i>Tabla N°4</i> .....	33
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Seguridad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	33
	<i>Gráfico N°4</i> .....	34
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Seguridad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	34
	<i>Tabla N°5</i> .....	35
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Empatía por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	35
	<i>Gráfico N.º 5</i> .....	36
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Empatía por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	36
	<i>Tabla N°6</i> .....	37
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Aspectos tangibles por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	37
	<i>Grado de satisfacción para la dimensión Aspectos tangibles por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	38
	<i>Tabla N°7</i> .....	39
	<i>Comparación del grado de satisfacción según dimensión de la calidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	39
	<i>Gráfico N°7</i> .....	40

	<i>Comparación del grado de satisfacción según dimensión de la calidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	40
	<i>Tabla N°8</i> .....	41
	<i>Grado de satisfacción para la atención global percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	41
	<i>Gráfico N°8</i> .....	42
	<i>Grado de satisfacción para la atención global percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	42
	<i>Tabla N°9</i> .....	43
	<i>Grado de satisfacción según sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	43
	<i>Gráfico N°9</i> .....	44
	<i>Grado de satisfacción según sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	44
	<i>Tabla N°10</i> .....	45
	<i>Grado de satisfacción según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	45
	<i>Gráfico N°10</i> .....	46
	<i>Grado de satisfacción según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	46
	<i>Tabla N°11</i> .....	47
	<i>Grado de satisfacción según nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	47
	<i>Gráfico N°11</i> .....	48
	<i>Grado de satisfacción según nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	48
	<i>Tabla N°12</i> .....	49
	<i>Grado de satisfacción según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	49
	<i>Gráfico N°12</i> .....	50
	<i>Grado de satisfacción según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	50
	<i>Tabla N°13</i> .....	51
	<i>Grado de satisfacción según tipo de usuario en los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	51
	<i>Gráfico N°13</i> .....	52
	<i>Grado de satisfacción según tipo de usuario en los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	52
	<i>Tabla N°14</i> .....	53
	<i>Grado de satisfacción según servicio consultado por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	53
	<i>Gráfico N°14</i> .....	54
	<i>Grado de satisfacción según servicio consultado por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.</i> .....	54
2.	DISCUSION.....	55
3.	CONCLUSIONES.....	59
4.	RECOMENDACIONES.....	60
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	61
6.	ANEXOS .....	65

6.1.	ANEXO 1 .....	66
6.2.	ANEXO 2 .....	67
6.3.	ANEXO 3 .....	69
6.4.	ANEXO 4 .....	70
6.5.	ANEXO 5 .....	72
6.6.	ANEXO 6 .....	73
6.7.	ANEXO 7 .....	74





# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. Determinación del problema

Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud Campo Marte y factores se encuentran relacionados, durante los meses de enero y febrero del año 2022.

### 1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de salud Campo Marte y que factores se encuentran relacionados a este durante los meses de enero y febrero 2022?

### 1.3. Descripción del problema

#### 1.3.1. Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área Específica: Medicina Humana
- Especialidad: Gestión en la calidad de salud
- Línea: Salud integral

#### 1.3.2. Análisis u operacionalización de variables

Variable	Indicador	Unidad / Categoría	Escala
<b>Variable independiente</b>			
Condición Encuestado	Sexo	- Femenino - Masculino	Nominal
	Edad	- 18- 19 años - 20- 29 años - 30-39 años - 40-49 años - 50-59 años - 60-69 años - 70-75 años	Ordinal
	Nivel de estudio	- Analfabeto - Primaria - Secundaria - Superior técnico - Superior universitario	Ordinal
	Tipo de seguro	- SIS - SOAT - Ninguno - Otro	Nominal

	Tipo de usuario	- Nuevo - Continuator	Nominal
<b>Variable dependiente</b>			
Grado de satisfacción	Fiabilidad	- Extremadamente muy satisfecho - Muy satisfecho - Satisfecho - Muy insatisfecho - Extremadamente muy insatisfecho	Ordinal
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad		
	Empatía		
	Aspectos tangibles		

### 1.3.3. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad, para los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte en los meses de enero y febrero del año 2022?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta, para los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte en los meses de enero y febrero del año 2022?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad, para los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte en los meses de enero y febrero del año 2022?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de empatía para los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte en los meses de enero y febrero del año 2022?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles para los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte en los meses de enero y febrero del año 2022?
- ¿Cuáles son los factores relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte?

### 1.3.4. Tipo de Investigación

Aplicada

### 1.3.5. Diseño de investigación

Es un estudio analítico transversal.

### **1.3.6. Nivel de investigación**

Nivel analítico transversal

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Científica**

Entre los factores decisivos y claves para mejorar el desarrollo en cualquier organización es la calidad, siendo esta última percibida por los usuarios al hacer uso de los servicios que se ofrecen y las expectativas que presentan relacionadas a la atención. No estando exceptuado de esto el sector salud en nuestro país, el cual está representado por médicos, odontólogos, enfermeras, técnicos y personal de apoyo. En el primer nivel de atención, es en donde la complacencia del usuario tiene un estrecho vínculo con la relación médico - paciente, la cual se formula durante la atención brindada debido a que es en este momento en donde se generan lazos de confianza entre el usuario y el personal de salud que obligan este último a poner en práctica habilidades interpersonales (4), encontrándose por esta razón en algunos casos porcentajes menores de insatisfacción del usuario en estos centros.

### **1.4.2. Justificación social**

La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo del servicio prestado y es importante en varios aspectos, entre los que resalta la valoración de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora de los servicios prestados en el establecimiento (3).

### **1.4.3. Justificación Contemporánea**

El interés por este tema surge ante el incremento de problemas de carácter legal entre la población y el personal de salud tales como denuncias de mala praxis, inexperiencia y negligencia médica, los cuales han ido cobrando relevancia en nuestro medio durante los últimos años, además de los altos grados de insatisfacción por parte de la población en relación la calidad de los servicios de salud que se mencionan en diferentes investigaciones.

#### **1.4.4. Factibilidad**

La realización de esta investigación es factible, debido a que se puede realizar la recolección de datos concretos y reales, gracias a la activa participación de la población y la disponibilidad de recursos para realizarlo.

#### **1.4.5. Interés personal**

La atención primaria tiene como objetivo la prevención y promoción de la salud, razón por la cual la complacencia del paciente es una pieza importante para cumplir con dicho cometido (5). Se ha visto que muchos de los pacientes no acuden a sus controles; y no tienen adherencia al tratamiento; además de que los indicadores de los programas no logran ser alcanzados, centrándose todo en que el usuario al sentirse insatisfecho no retorna al establecimiento de salud. Si la calidad en los servicios mejorara no solamente sería a beneficio del paciente sino también de los prestadores de salud, brindándoles satisfacción (6).

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. General**

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte y los factores relacionados a este, durante los meses de enero y febrero del 2022.

### **2.2. Específicos**

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios, respecto a la atención recibida por parte del Centro de Salud de Campo Marte.
- Precisar el grado de calidad de servicio respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que perciben los usuarios del Centro de Salud de Campo Marte.
- Comparar la relación que existe entre el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los aspectos tangibles.

- Determinar cuáles son los factores relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte.

### 3. MARCO TEORICO

#### 3.1. Conceptos básicos

##### 3.1.1. Calidad

Etimológicamente, el concepto de “calidad” proviene del vocablo latino *qualitas*, el cual hace razón a “un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o de una cosa” (5) (7). Entendiendo así a la calidad, como una virtud que distingue a los recursos, servicios y personas. Si tomamos algunos conceptos de calidad dados por especialistas en el tema, podemos hablar de E. Deming quien precisa calidad como: "la calidad es el orgullo de la mano de obra", y añade que "la calidad se define en términos de quien la valora" es decir que la calidad sería todo aquello que el usuario demanda y desea (8).

O de J. Juran el cual define calidad como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias" (9). Además de que no debemos olvidar a Philip B. Crosby quien la define como “aquellos ajustes a las especificaciones y no como bondad o excelencia” (9) (10).

Posteriormente en el año 1989, la International Organization for Standardization (ISO), por su parte demarca la calidad como “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado” (11).

Por tanto, podemos decir que la calidad se basa en dos pilares, el primordial será complacer al usuario y el segundo será alcanzar las expectativas de este. Además de que esta puede medirse y tiene una relación permanente con el grado de cumplimiento de un objetivo y la definición de este por parte de la entidad prestadora de servicios.

##### 3.1.2. Calidad en salud

Si nos centramos en la calidad en salud veremos que en muchos casos este concepto tiende a tener una definición tanto objetiva como subjetiva. Para Donabedian en 1966 (12) esta se definía como una experiencia que se desea o aguarda, así mismo como la que brinda al usuario el máximo e

íntegro bienestar, luego de la evaluación de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todos sus tramos (13) (14).

Y por su parte en el año 1991 la Organización Mundial de la Salud (OMS) define: “La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente, y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso” (11).

Entonces, gracias a estos conceptos, podríamos determinar la calidad de los servicios de salud mediante, dos elementos; por un lado, la satisfacción del usuario, la cual se evalúa con ayuda de encuestas de satisfacción como veremos posteriormente y por otro lado con el desempeño de estándares, los cuales se comprueban mediante el proceso de autoevaluación de las entidades prestadoras de salud.

### **3.1.3. Dimensiones de la calidad**

Existe una gran cantidad de modelos en los que se tratan de establecer las dimensiones de la calidad en salud, sin embargo, el análisis que plantea Donabedian sobre la calidad en la atención médica es uno de los más utilizados y se basa en las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión estructura: La cual se centra en las instalaciones y los equipos e instrumentos que tengan, la preparación del personal, y su trato, además de la organización en base a normas de los servicios.
- b) Dimensión proceso: la cual presenta la relación médica – paciente, entendiéndose no solo como “médico” a las personas que ejercen el ejercicio profesional de médicos sino también de todos los implicados en la atención de los usuarios.
- c) Dimensión resultados: la cual se ve mediante el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud de los usuarios y la satisfacción que presenten estos ante el servicio brindado (12,15).

Incluso el MINSA (2006), lanza una propuesta analítica basada en el modelo de Donabedian (14), antes mencionado, que consiste en las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión Técnico-científica: la cual está referida a las especificaciones técnicas de la atención, cuyas características son:
- Efectividad: referida al logro de cambios beneficiosos en el estado de salud de los usuarios.
  - Eficacia: referida al cumplimiento de objetivos a través de la correcta aplicación de las normas.
  - Eficiencia: referida al uso adecuado de los recursos para obtener así los resultados esperados.
  - Continuidad: referida a la prestación ininterrumpida del servicio.
  - Seguridad: referida a la forma en la que se prestan los servicios para incrementar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
  - Integralidad: referida a que el usuario reciba la correcta atención de salud, además de que se muestre interés por la salud de sus acompañantes.
- b) Dimensión humana: referida a las relaciones interpersonales que se dan entre los trabajadores de salud y el usuario; las cuales deben estar basadas en: el respeto de los derechos, la cultura y características individuales de la persona, el brindar información veraz y oportuna, tener un trato cordial y empático durante la atención, y por sobre todo actuar con ética según los principios ético-deontológicos.
- c) Dimensión del entorno: referida al contexto de la atención, siendo así la comodidad, la limpieza, el orden, la privacidad y la confianza que puede percibir el usuario a través del servicio brindado (2).

#### **3.1.4. Satisfacción del usuario**

La complacencia del usuario desde el punto de vista del mismo, se centra en la satisfacción de sus necesidades y la eficacia que presente el sistema que utiliza el servicio, dado que la opinión que estos puedan dar sobre algún servicio deriva de la calidad de este, porque no será suficiente con que el sistema por el cual se brinde el servicio funcione, sino de que es necesario de que este servicio sea satisfactorio para el usuario y así lo perciba este (16).

Sin embargo, cabe resaltar que se cree que existen diversos elementos que influyen en la satisfacción de los usuarios. Estos se subdividen en individuales, familiares o en relación a factores propios del servicio prestado. De los cuales podemos nombrar los siguientes:

- Factores individuales: sociodemográficos (edad, sexo, raza, estado civil, grupo social, nivel educativo), económicos, culturales, además de experiencias previas en el servicio.
- Factores familiares: comentarios sobre el servicio que tuvieron amigos o familiares.
- Factores del servicio de salud: tiempo de espera para la atención; eficacia, empatía y cordialidad del personal; disponibilidad de los medicamentos en el centro, comodidad, privacidad del centro (17,18).

Ahora, es fundamental considerar que el usuario es la base de información que se tiene para saber cómo se encuentra la calidad de la atención de determinado establecimiento y que el juicio que emita será un comentario global sobre todo lo que apreció desde que ingreso del establecimiento. Además de que al conocer la satisfacción del usuario con respecto al servicio de salud prestado permite reconocer ciertos aspectos que pueden ser perfeccionados por parte del establecimiento, estableciéndose así un feedback positivo (19).

### **3.1.5. Evaluación de la calidad**

#### **3.1.5.1. Modelo Service Quality (SERVQUAL)**

Es un instrumento diseñado por A. Parasuraman y colaboradores (15), los cuales en el año de 1985 desarrollan un modelo de calidad del servicio, basado en la teoría de las brechas o Gaps, como una propuesta americana de marketing, el cual explicaba las brechas que existían entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio que recibían.

Este modelo estaba constituido por 10 dimensiones y 4 elementos formadores; sin embargo, recibieron una gran cantidad de críticas reduciendo su modelo a solo 5 dimensiones las cuales se han mantenido hasta el día de hoy y son:

- **Fiabilidad:** se centra en brindar un buen servicio desde la primera vez, sin cometer errores.
- **Seguridad:** tiene relación con el comportamiento del personal, haciendo que los clientes se sientan seguros de tomar los servicios.
- **Elementos tangibles:** aquí interviene como son las instalaciones visualmente y de si se cuenta con los equipos necesarios para la prestación del servicio.

- Capacidad de respuesta: se centra en si el personal brinda un servicio rápido y está dispuesto a ayudar al cliente.
- Empatía: se entiende el entender y resolver las necesidades del cliente, preocupándose por cada uno de estos de manera individual (20,21) .

Y es a partir de estas dimensiones que se elabora el instrumento de evaluación, el cual contenía 22 preguntas creadas desde el punto de vista del usuario en relación a sus expectativas (E) y a sus percepciones (P) en igual número, conteniendo así 44 ítems, los cuales serían evaluados con ayuda de la escala de Likert de siete puntos (15)

A pesar de que la creación de este instrumento fue una gran contribución para la calificación de la calidad de los servicios, desde su publicación hasta el día de hoy continúa siendo blanco de críticas.

### 3.1.5.2. Modelo Service Performance (SERVPERF)

Este instrumento nace frente a las diversas críticas realizadas al modelo SERVQUAL, dado que se tenían problemas con la interpretación de la escala para medir las expectativas (E). Fue propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992, quienes eliminan los ítems relacionados a las expectativas y se centran únicamente en la evaluación de solo las percepciones (P), utilizando así únicamente 22 ítems de la escala dada por el método SERVQUAL, manteniendo sus 5 dimensiones y simplificando el proceso de la evaluación, además de reducir el tiempo de evaluación (15) (22).

## 3.2. Revisión de antecedentes investigativos

### 3.2.1. A nivel nacional

- **Autor:** Richard J. Febres-Ramos y Miguel R Mercado-Rey

**Título:** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú.

**Resumen:** El objetivo del presente estudio fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios que asistían a consulta externa de medicina interna en el hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, durante los meses de julio a noviembre del 2016. Para lo cual realizaron un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. En donde se

utilizó el instrumento SERVQUAL. Llegando los autores a la conclusión de que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios de atención a nivel nacional con el fin de proporcionar una atención adecuada y de calidad a los usuarios (23).

- **Autor:** Juan Seclén-Palacin, Christian Darras

**Título:** Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000.

**Resumen:** El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario representado con las siglas (SU) en centros de salud representado con las siglas (CS) y hospitales del MINSA; con el fin de analizar la relación entre SU y nivel socioeconómico representado con las siglas (NSE); e identificar los factores sociodemográficos y de accesibilidad que pudieran estar asociados con la satisfacción. Para esto se utilizó un análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) del año 2000. Y se determinó que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, relacionados con la satisfacción del usuario; y se debe hacer énfasis en que estos factores se comportan de manera única según el tipo de establecimiento de salud, debido principalmente a que la población es distinta en cada establecimiento. Esto finalmente se presenta como una limitación a la hora de realizar una confrontación entre el nivel de satisfacción y de los factores relacionados entre tales establecimientos (24).

### 3.2.2.A nivel internacional

- **Autor:** Ignacio Luna Espinoza, Jaime Torres Fragoso

**Título:** Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec.

**Resumen:** El objetivo de este estudio fue valorar la calidad de los servicios públicos de salud en el Istmo de Tehuantepec, tomando las unidades de salud que operan en uno de los municipios de la región para el estudio, dado que ahí se atienden a derecho habientes provenientes de zonas urbanas y rurales. Para realizar el presente estudio se empleó una versión modificada del cuestionario SERVPERV. La consistencia interna y validez del instrumento se confirmaron mediante el alfa de Cronbach y análisis factorial confirmatorio, respectivamente. Y se obtuvo como resultado que el IMSS obtuvo los mejores puntajes,

superando al Centro de Salud y al Hospital General; además de que el ISSSTE obtuvo las valoraciones más bajas. Adicionalmente, se menciona que la edad, escolaridad y ocupación son factores que influyen en la evaluación de los servicios de salud (22).

- **Autor:** Eduardo Vázquez-Cruz, Javier Sotomayor-Tapia, Akihiki Mizuki González López, Álvaro J. Montiel-Jarquín, Itzel Gutierrez-Gabriel, María S. Romero Figueroa, Jorge Loría-Castellanos, Luz A. Campos-Navarro.

**Título:** Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica.

**Resumen:** El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados en una unidad de primer nivel de atención médica. Esta se evaluó en una Unidad de Primer Nivel de Atención en una Unidad Médica de Puebla, México, utilizando el cuestionario SERVPERF. Se encontró que la satisfacción global percibida con la atención recibida fue mayor a 60% (25).

- **Autor:** Torres Navarro, Carlos Jélvez Caamaño, Arnaldo Vega Pinto, Felipe

**Título:** Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF.

**Resumen:** Este estudio se evaluó la calidad de un servicio de urgencia hospitalario y se buscó identificar las dimensiones de calidad sobresalientes. El estudio se realizó en un servicio público de urgencias, de mediana complejidad, ubicado en la zona Penco-Lirquén, Chile. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el cuestionario SERVPERF a través de la creación de una encuesta con ocho dimensiones relacionadas al entorno de la salud. Dentro de los resultados se encontró que la dimensión con mayor grado de satisfacción tuvo relación con el profesionalismo del personal de salud y las dimensiones percibidas como más perjudiciales estuvieron relacionadas con extensos tiempos de espera y atención, y capacidad de respuesta; el presente estudio permitió identificar oportunidades de mejora basadas en las deficiencias encontradas (26).

#### 4. HIPOTESIS

**H1:** Los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero del año 2022, refieren un alto grado de satisfacción con la calidad de atención brindada y este se encuentra relacionada con ciertos factores propios de la población.

**H0:** Los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero del año 2022, refieren un alto grado de satisfacción con la calidad de atención brindada y este se encuentra relacionada con ciertos factores propios de la población.





## **CAPITULO II**

# **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACION

### 1.1 Técnicas

Se ejecutó la técnica de la encuesta tipo cuestionario en la presente investigación.

### 1.2 Instrumentos

Para la valoración de la satisfacción de la calidad de atención se utilizó el Cuestionario SERVPERF (Anexo 2), el cual presenta un tiempo de aplicación de 10 minutos, además de que la calidad del instrumento fue verificada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un porcentaje de 0.88 a 0.96 (27), lo cual demuestra que existe un alto grado de uniformidad en las respuestas de los 22 ítems, para todos los usuarios a quienes se les aplicó la encuesta (26).

Entonces, todos los encuestados se sometieron al llenado de un consentimiento informado (Anexo 1) y posteriormente completaron una ficha de datos y procedieron con la evaluación de las percepciones de cada usuario a través de 22 ítems, los cuales se encuentran distribuidos dentro de 5 dimensiones, para los cuales utilizaremos la escala de Likert la cual califica del 1 al 5.

La distribución de los ítems en relación a las dimensiones se dio de la siguiente manera:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22 (21)

Este fue un estudio analítico y transversal en donde se utilizó tablas de frecuencias absolutas y relativas. Además de que se aplicó estadística inferencial con Chi cuadrado de Pearson para determinar qué factores se encontraban relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios.

### 1.3 Materiales de verificación

- Hojas de papel
- Lapiceros
- Impresiones de los documentos
- Copias

- Computadora portátil

## 2 CAMPO DE VERIFICACION

### 2.1 Ámbito

Ámbito de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el establecimiento de salud

### 2.2 Unidades de estudio

#### 2.2.1 Universo

La unidad de análisis de estudio consta de todos los usuarios del Centro de Salud de Campo Marte, que acuden por consultorio externo, durante los meses de enero y febrero del año 2022.

#### 2.2.2 Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia

##### 2.2.2.1 Criterios de inclusión

- Usuarios, ya sean nuevos o continuadores, de los consultorios externos del Centro de Salud de Campo Marte.
- Usuarios con una edad comprendida entre 18 y 75 años.
- Usuarios que no presenten desordenes de conciencia y se comuniquen en español.
- Participación voluntaria en el estudio luego de haber informado a cada usuario de manera verbal las características del estudio.

##### 2.2.2.2 Criterios de exclusión

- Usuarios que no firmen el consentimiento informado.
- Usuarios que no deseen participar del estudio.
- Usuarios menores a 18 años.

### **2.3 Temporalidad**

La investigación es transversal, por lo cual se realizó únicamente durante los meses de enero y febrero del año 2022, en el Centro de Salud de Campo Marte.

### **2.4 Ubicación espacial**

La investigación se realizó en el Centro de Salud de Campo Marte. En la ciudad de Arequipa, con la dirección de, Jr. Grau T – 17, Pueblo Joven Campo Marte; en el distrito de Paucarpata; perteneciente a la Micro red de Ampliación Paucarpata.

## **3 ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS**

### **3.1 Organización**

Aprobado el estudio, se solicitó autorización para la realización del mismo en el Centro de Salud de Campo Marte. Luego se realizó la actividad de recopilación de información en los diferentes consultorios del establecimiento, tales como Medicina, Obstetricia, Odontología, Enfermería, considerando los criterios de inclusión, y acercándose a las personas descritas dentro de los criterios de inclusión con un formulario físico y un lapicero, con el fin de facilitar el llenado del formulario. Se priorizan los horarios matutinos dado que es donde se presenta mayor afluencia de pacientes en el centro. Estas encuestas fueron diseñadas para un llenado práctico, y efectivo.

### **3.2 Recursos**

#### **3.2.1. Humanos**

- Investigador
- Asesor: Dr. Calderón Pérez Percy

#### **3.2.2. Recursos físicos**

- Bibliografía física y digital
- Consentimiento informado
- Cuestionarios
- Materiales de escritorio

- Laptop personal con programas básicos de texto y software estadístico.

### 3.2.3. Financieros

La investigación fue autofinanciada

### 3.3. Validación de instrumento

- La ficha de recolección de datos no requiere validación al ser un instrumento de datos generales.
- Cuestionario de satisfacción del usuario SERVPERF, el cual posee mayor poder a la hora de explicar las variaciones en el servicio general, gracias a su adecuada convergencia y discriminación (28). Contiene 22 ítems sobre las percepciones del servicio recibido, las cuales están subdivididas en 5 dimensiones. Cada pregunta recibirá un puntaje del 1 al 5, considerándose 1 el más bajo y 5 el más alto, al momento de hacer las calificaciones se tomarán el porcentaje del puntaje global y según criterios se considerarán los siguientes valores.
  - 0 - 20 % extremadamente insatisfecho
  - 20 – 40% insatisfecho
  - 40 – 60% neutro
  - 60 a 80 % satisfecho
  - 80 a 100 % extremadamente satisfecho (21).

### 3.4. Criterios éticos

El comité de ética reviso y aprobó la investigación. El presente estudio se hizo a todo usuario que acepto participar de manera voluntaria, además de forma confidencial, siendo únicamente de beneficio académico para determinar la satisfacción de los usuarios en relación con la atención del Centro de Salud y los factores que pudieran estar relacionadas a esta.

### 3.5. Criterios para manejo de resultados

#### 3.5.1. A nivel de recolección de datos

- Se informó a cada usuario que contaba con los criterios de inclusión requeridos sobre el objetivo del cuestionario y sus características.

- El cuestionario se llevó a efecto a través de la entrega de un formato en físico, además de la entrega de un lapicero para el llenado del mismo, el cual fue desinfectado luego del uso de cada usuario, como medida de prevención.
- Con la información recabada se verifico el llenado correcto de los datos, y se procedió a eliminar aquellos que se encontraban incompletos o nulos.
- Luego estos datos se ordenaron mediante el Software Excel 2016.

### 3.5.2. A nivel de sistematización

- Se realizo la codificación y estructuración de los datos en una matriz de Excel para poder realizar el estudio estadístico.
- Los datos se evaluaron por medio del Software estadístico SPSS brindando resultados a frecuencia y porcentaje. Y se aplicó estadística inferencial con Chi cuadrado de Pearson para la comparación del grado de satisfacción y los factores asociados.
- Finalmente se compararon los hallazgos, y se realizaron tablas y gráficos, con los resultados más significativos, finalizando con la realización de un informe final.



## 1. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

**Tabla N°1**  
**Características generales de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

		Frecuencia (N° de personas)	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	55	78.57%
	Masculino	15	21.43%
Edad (años)	< 20 a	7	10.00%
	20-29 a	25	35.71%
	30-39 a	16	22.86%
	40-49 a	11	15.71%
	50-59 a	8	11.43%
	60-69 a	1	1.43%
	70 a más	2	2.86%
Nivel de instrucción	Primaria	4	5.71%
	Secundaria	22	31.43%
	Sup. Técnico	21	30.00%
	Sup. Universitario	23	32.86%
Tipo de seguro	SIS	58	82.86%
	Particular	12	17.14%
Tipo usuario	Nuevo	17	24.29%
	Continuador	53	75.71%
Consultorio	Medicina	28	40.00%
	Obstetricia	26	37.14%
	Enfermería	7	10.00%
	Odontología	9	12.86%
Total		70	100.00%

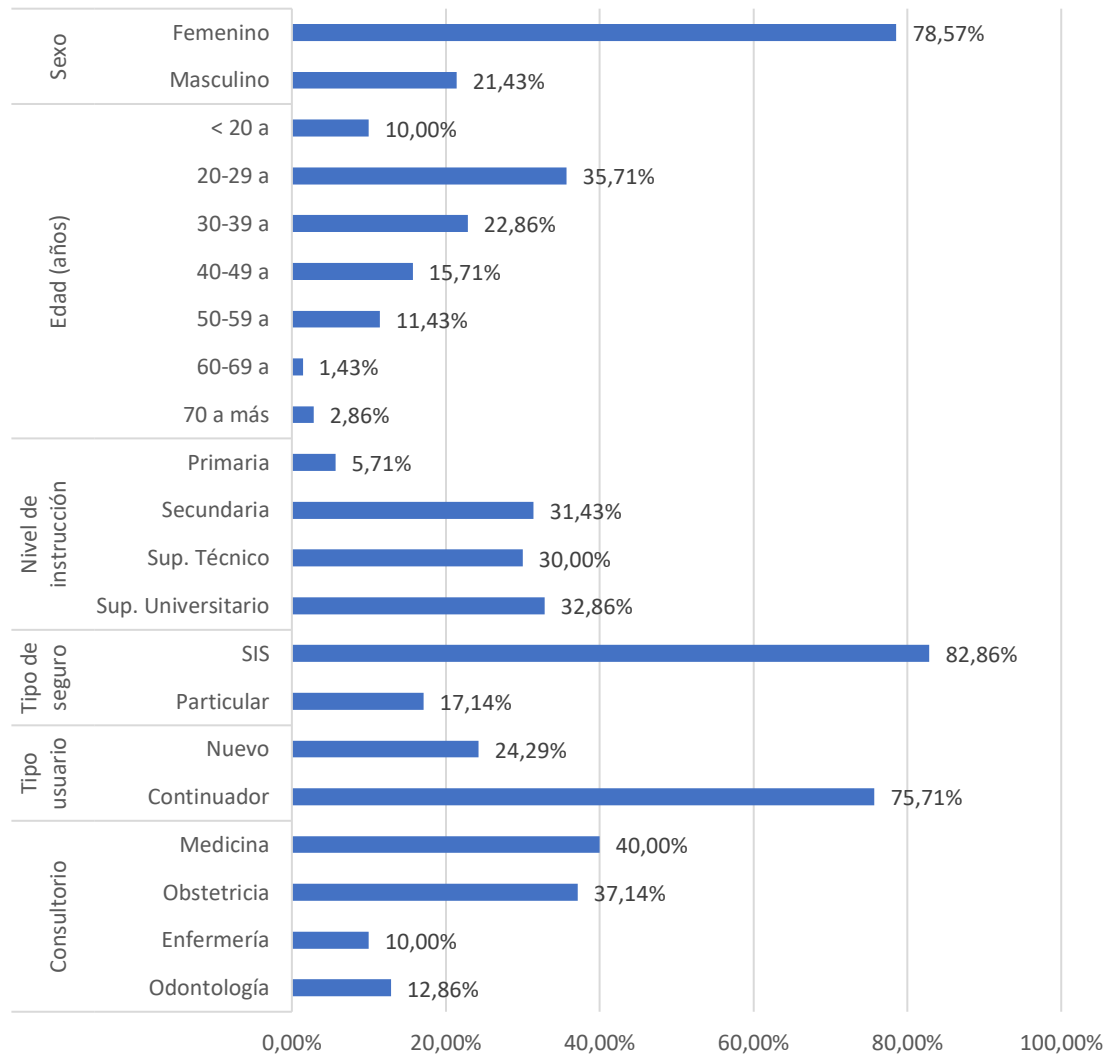
**Fuente: elaboración propia.**

**Interpretación:**

En la tabla N°1, se muestran las características generales de los usuarios que acudieron al Centro de Salud Campo Marte. El 78.57% fueron mujeres y 21.43% varones, con edades, en donde el 10% estuvo entre los menores de 20 años, el 35.71% estuvieron entre los 20 y 29 años, el 22.86% estuvo entre los 30 y 39 años, el 15,71 entre los 50 y 59 años y con 4.29% de adultos mayores de 60 años. El 31.43% tenía educación secundaria, 30% educación técnica y 32.86% educación superior universitaria. El 82.86% eran pacientes con SIS y 17.14% particulares. Un 75.71% de usuarios eran continuadores del servicio, siendo el 24.29% pacientes nuevos en el Centro de Salud. Los consultorios más visitados fueron medicina (40%) y obstetricia (37.14%), con 12.86% de consultas en odontología y 10% a enfermería.



**Gráfico N.º 1**  
**Características generales de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°2**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

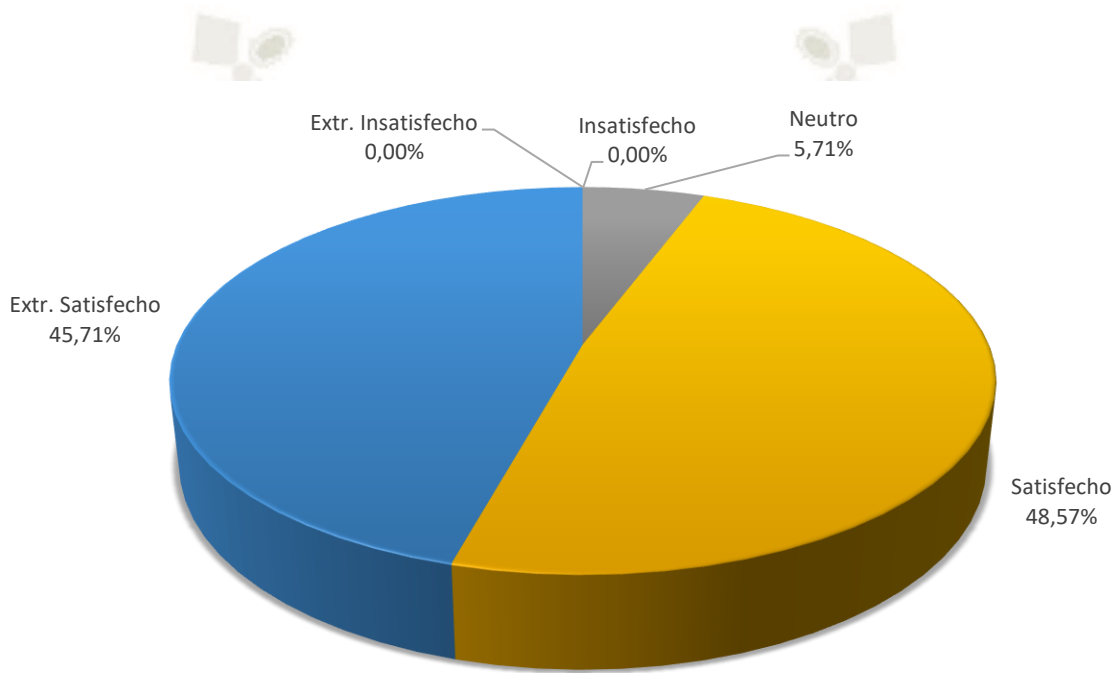
	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%
Neutro	4	5.71%
Satisfecho	34	48.57%
Extr. Satisfecho	32	45.71%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N°2 podemos observar que, en cuanto a la dimensión de Fiabilidad, el 48.57% de usuarios estuvo satisfecho y 45.71% extremadamente satisfecho, y un 5.71% de los usuarios refirió un nivel neutro.

**Gráfico N°2**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

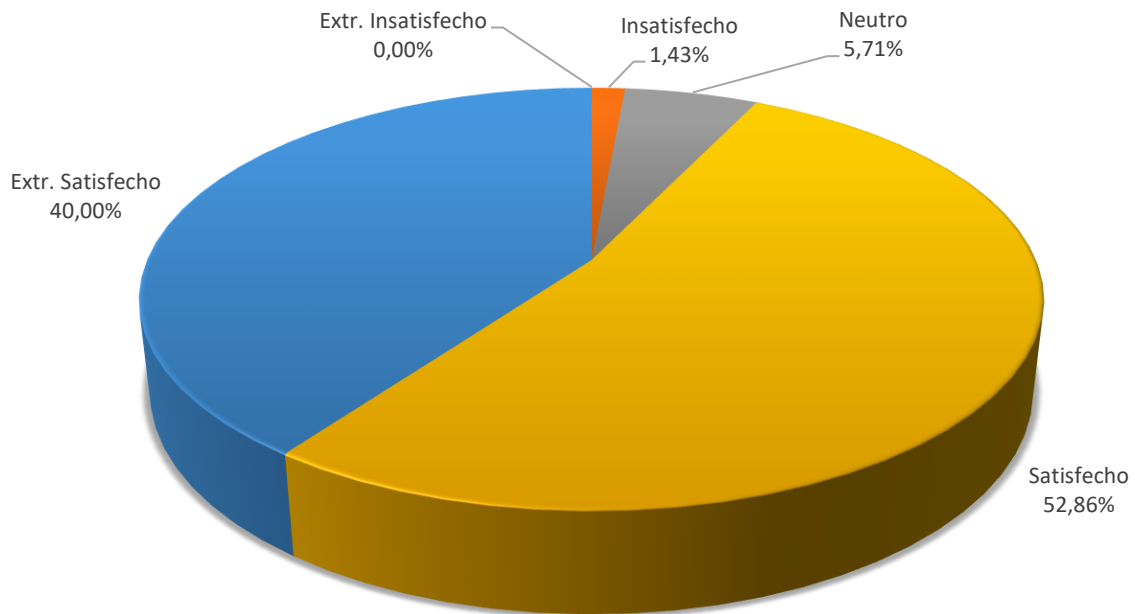
**Tabla N°3**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	1	1.43%
Neutro	4	5.71%
Satisfecho	37	52.86%
Extr. Satisfecho	28	40.00%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** Para la dimensión Capacidad de respuesta, en la tabla N°3, se observó que el 52.86% de usuarios estuvo satisfecho y 40% extremadamente satisfecho, un 5.71% refirió un nivel neutro, y un 1.43% estuvo insatisfecho.

**Gráfico N°3**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

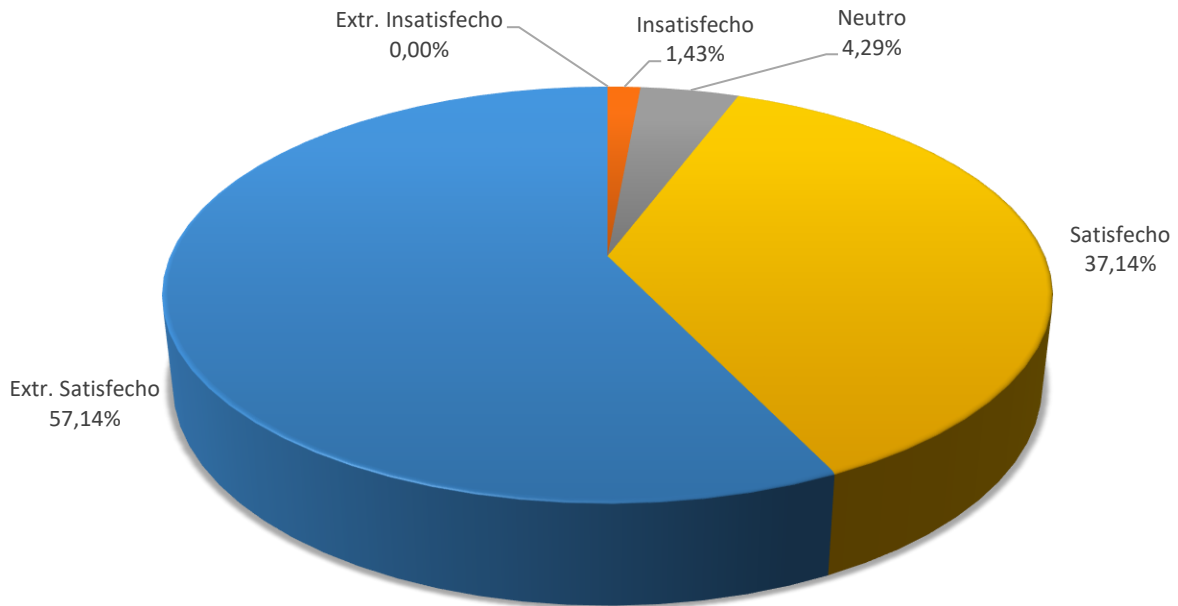
**Tabla N°4**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Seguridad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	1	1.43%
Neutro	3	4.29%
Satisfecho	26	37.14%
Extr. Satisfecho	40	57.14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N°4, el 37.14% de usuarios estaba satisfecho y 57.14% extremadamente satisfecho, un 4.29% fue neutro y un 1.43% insatisfecho con la dimensión Seguridad.

**Gráfico N°4**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Seguridad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

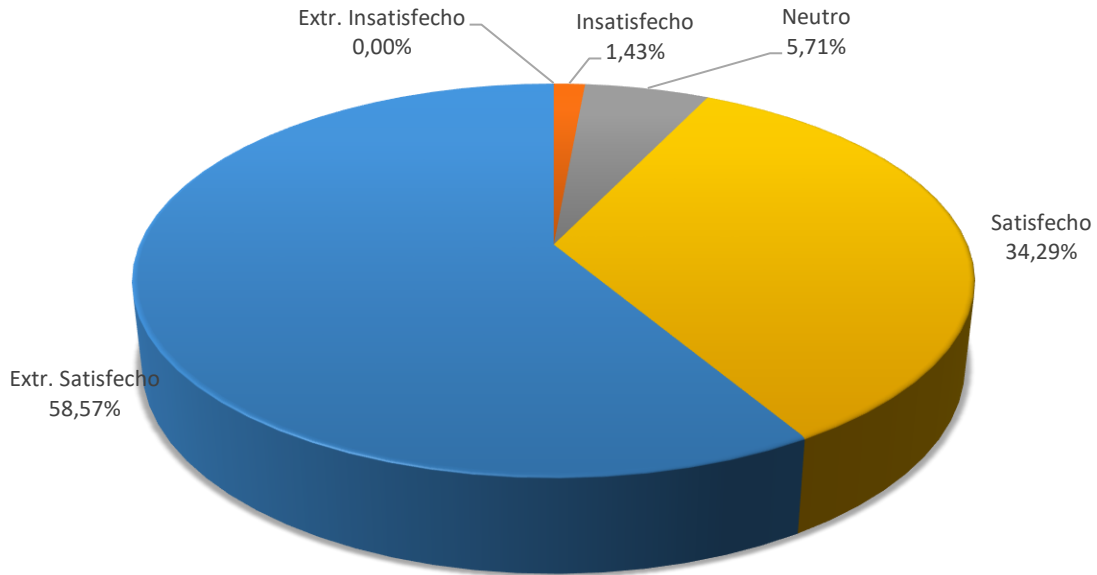
**Tabla N°5**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Empatía por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	1	1.43%
Neutro	4	5.71%
Satisfecho	24	34.29%
Extr. Satisfecho	41	58.57%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°5 en relación con la percepción de la dimensión Empatía fue de satisfacción en 34.29% y extrema satisfacción en 58.57%, un 5.71% fue neutro y un 1.43% insatisfecho.

**Gráfico N.º 5**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Empatía por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°6**  
**Grado de satisfacción para la dimensión Aspectos tangibles por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

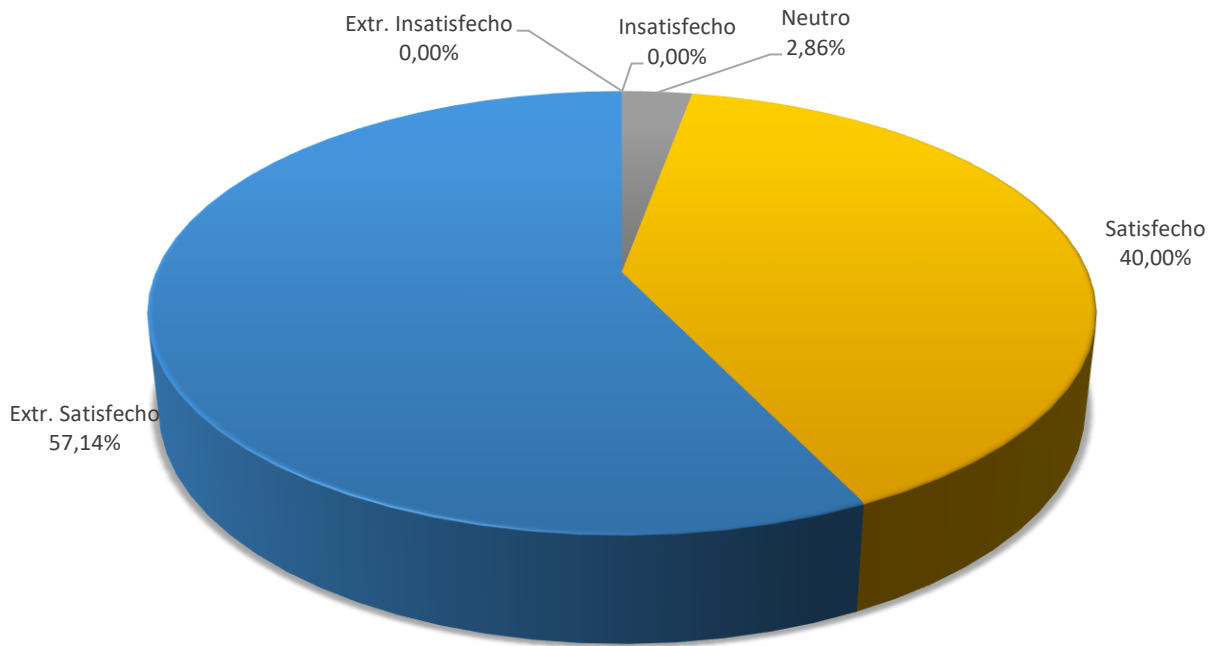
	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%
Neutro	2	2.86%
Satisfecho	28	40.00%
Extr. Satisfecho	40	57.14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** Para la dimensión Aspectos tangibles, en la tabla N°6, se muestra que el 40% de usuarios estuvo satisfecho y 57.14% extremadamente satisfecho, y un 2.86% fue neutro.

**Gráfico N°6**

**Grado de satisfacción para la dimensión Aspectos tangibles por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

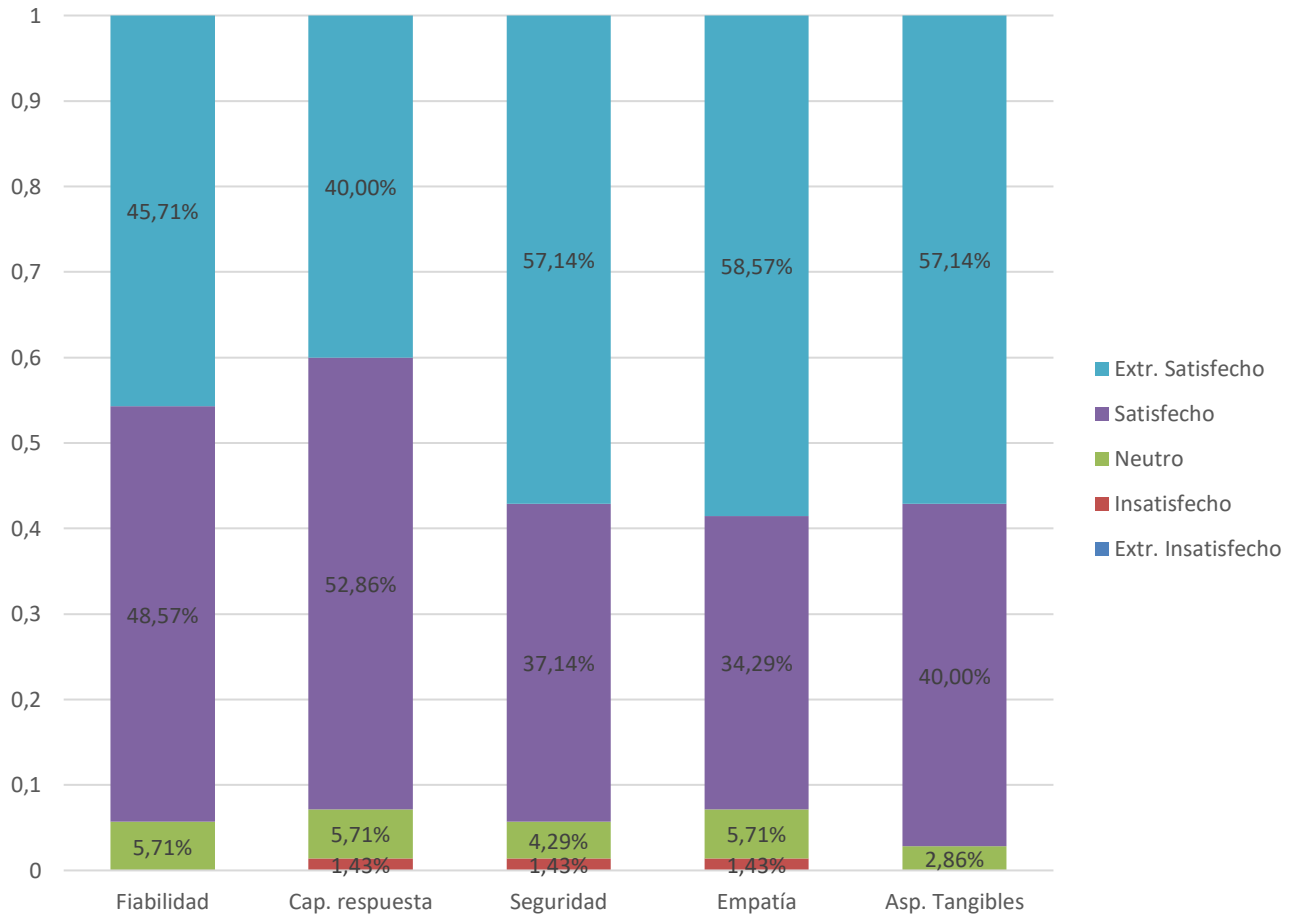
**Tabla N°7**  
**Comparación del grado de satisfacción según dimensión de la calidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Cap.				Asp.					
	Fiabilidad		respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ext.										
insatisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%	1	1.43%	1	1.43%	1	1.43%	0	0.00%
Neutro	4	5.71%	4	5.71%	3	4.29%	4	5.71%	2	2.86%
Satisfecho	34	48.57%	37	52.86%	26	37.14%	24	34.29%	28	40.00%
Ext. satisfecho	32	45.71%	28	40.00%	40	57.14%	41	58.57%	40	57.14%
									100.00	
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%	70	%

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°7 se comparan los niveles de satisfacción de las dimensiones de la calidad evaluados en los usuarios. En todos casos predominó la satisfacción con un 5.71% de percepción neutra para la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, y solo un caso (1.43%) estuvo insatisfecho con la capacidad de respuesta y la capacidad de empatía.

**Gráfico N°7**  
**Comparación del grado de satisfacción según dimensión de la calidad percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

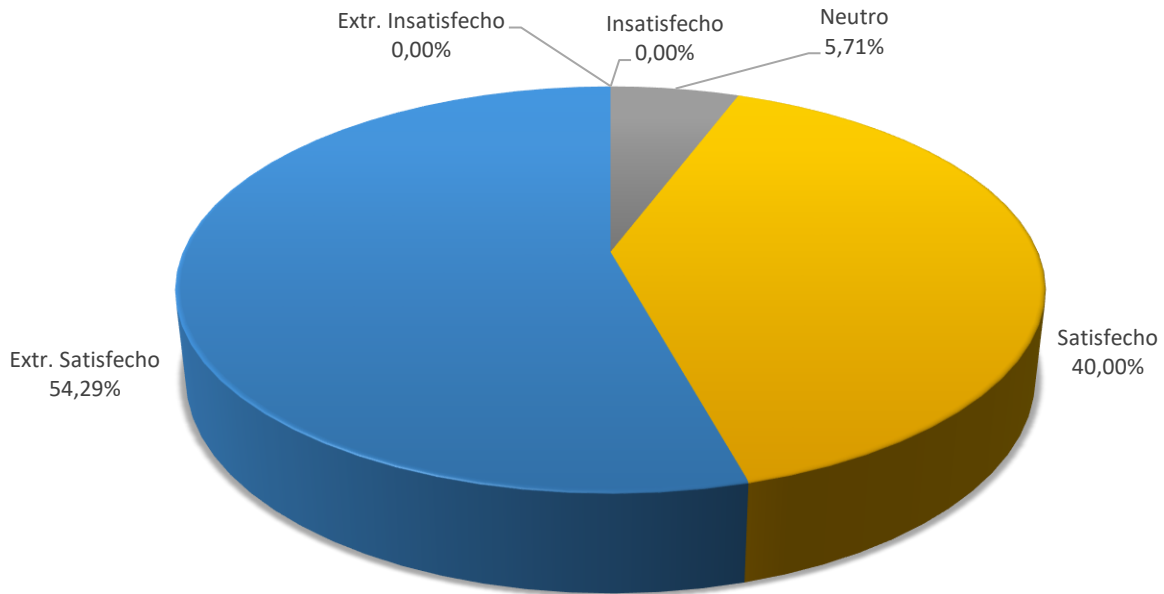
**Tabla N°8**  
**Grado de satisfacción para la atención global percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	<b>Frecuencia (N° de personas)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Extr. Insatisfecho	0	0.00%
Insatisfecho	0	0.00%
Neutro	4	5.71%
Satisfecho	28	40.00%
Extr. Satisfecho	38	54.29%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°8, se muestra que en general la satisfacción con la atención global percibida por los usuarios del Centro de Salud Campo Marte fue muy buena, con 40% de pacientes satisfechos y 54.29% de pacientes extremadamente satisfechos; solo 5.71% de casos tuvo una opinión neutra.

**Gráfico N°8**  
**Grado de satisfacción para la atención global percibida por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°9**  
**Grado de satisfacción según sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
Femenino	55	3	5.45%	20	36.36%	32	58.18%
Masculino	15	1	6.67%	8	53.33%	6	40.00%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 1.60

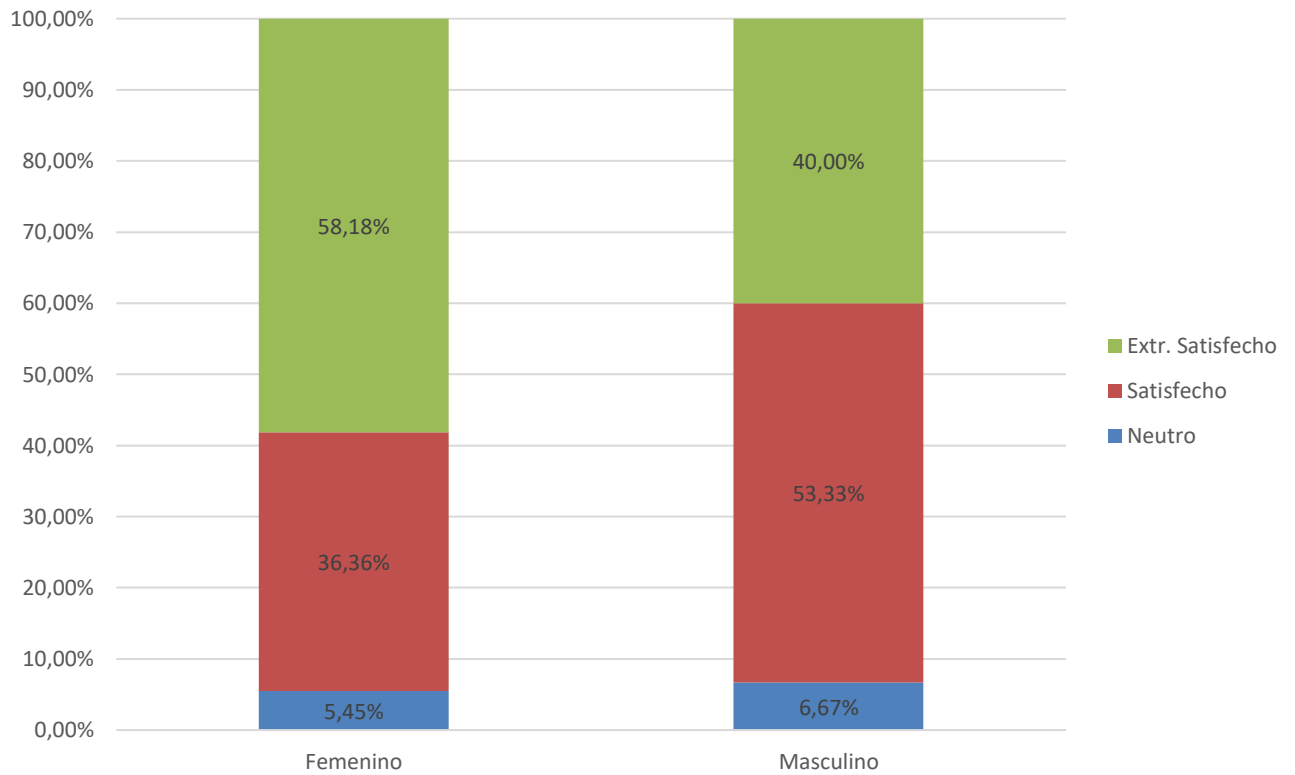
G. Libertad = 2

p = 0.45

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°9 se observa que, al comparar los niveles de satisfacción según sexo de los usuarios, se encontró que hubo discreta mayor satisfacción entre las mujeres (58.18% de ellas extremadamente satisfechas) que en varones (53.33% de ellos solo satisfechos), aunque las diferencias no resultaron significativas ( $p > 0.059$ ).

**Gráfico N°9**  
**Grado de satisfacción según sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°10**  
**Grado de satisfacción según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
< 20 a	7	0	0.00%	4	57.14%	3	42.86%
20-29 a	25	0	0.00%	14	56.00%	11	44.00%
30-39 a	16	2	12.50%	3	18.75%	11	68.75%
40-49 a	11	0	0.00%	4	36.36%	7	63.64%
50-59 a	8	2	25.00%	2	25.00%	4	50.00%
60-69 a	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
70 a más	2	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 15.85

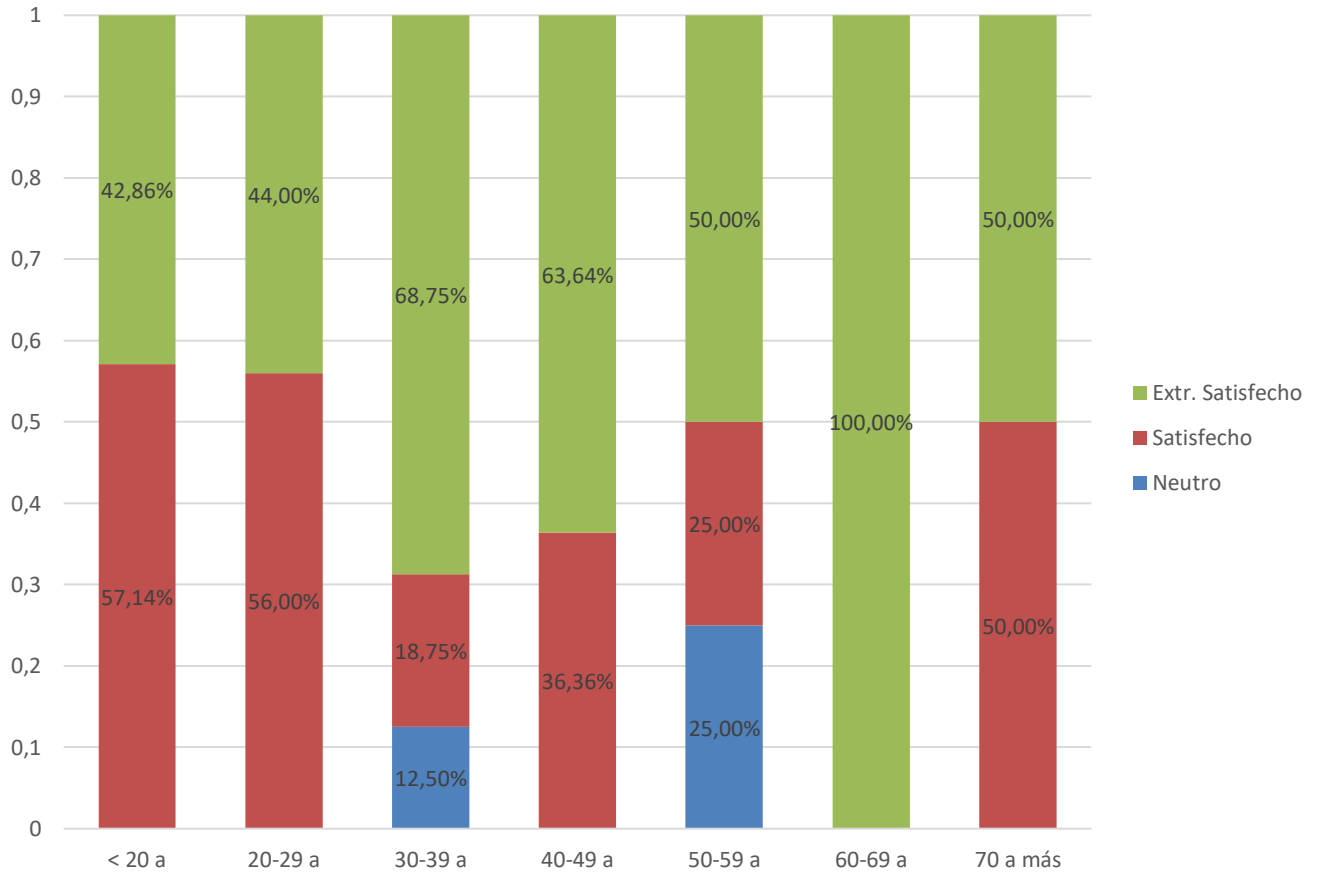
G. Libertad = 12

p = 0.20

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°10, se muestra que, según la edad, la percepción de la atención fue de extrema satisfacción predominantemente en los grupos de 30 a 39 años (68,75%), 40 a 49 años (63.64%), y a los 60-69 años (100%); en los demás grupos predominó la satisfacción, aunque 25% de pacientes de 50 a 59 años y 12.50% de aquellos de 30 a 39 años tuvo una opinión neutra. No obstante, las diferencias no resultaron significativas ( $p > 0.05$ ), por lo que puede afirmarse que la edad no influye en la satisfacción.

**Gráfico N°10**  
**Grado de satisfacción según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°11**  
**Grado de satisfacción según nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
Primaria	4	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%
Secundaria	22	1	4.55%	12	54.55%	9	40.91%
Sup. Técnico	21	1	4.76%	6	28.57%	14	66.67%
Sup. Universitario	23	2	8.70%	10	43.48%	11	47.83%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 7.23

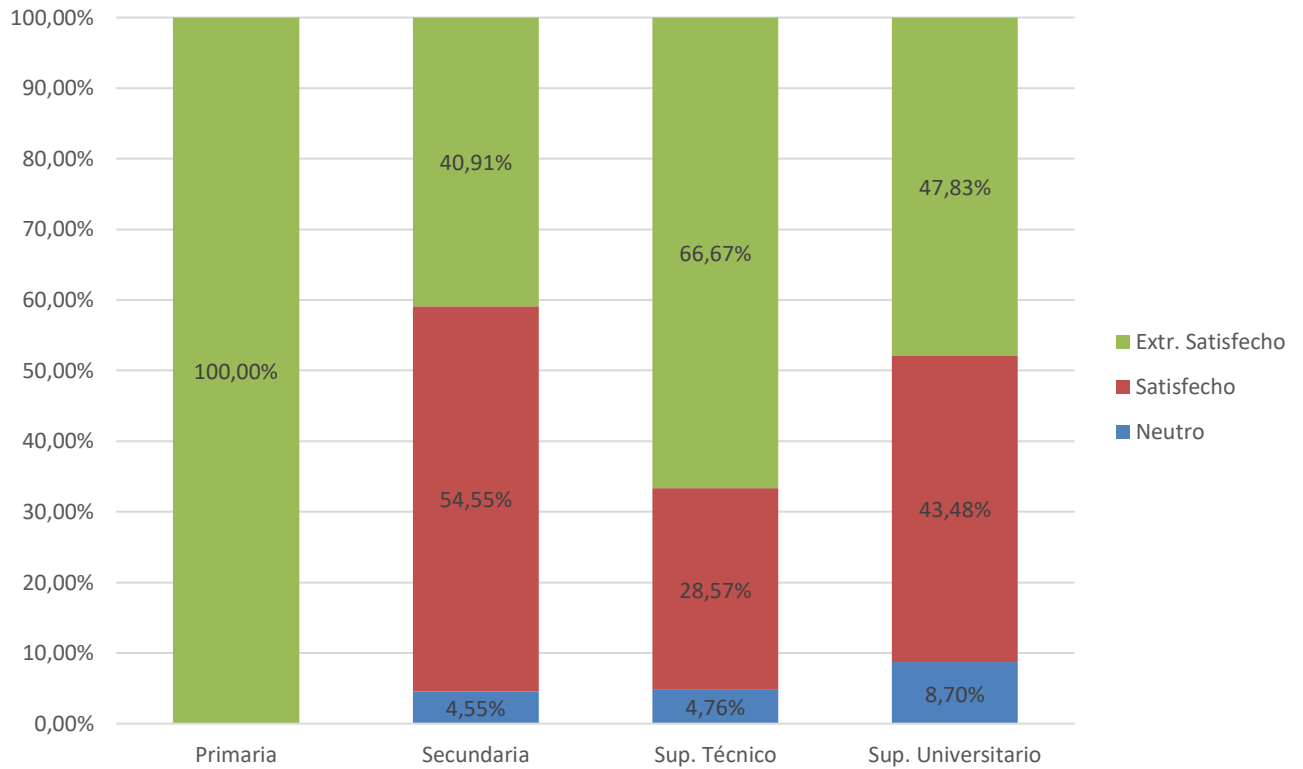
G. Libertad = 6

p = 0.30

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°11 se observa que, el nivel de instrucción tampoco influyó en el nivel de satisfacción, puesto que las proporciones de satisfacción fueron similares en todos los grupos, aunque predominó la extrema satisfacción entre personas con educación primaria (100%) y técnica (66.67%), y en los demás predominó la satisfacción (54.55% con educación secundaria, 43.48% en universitarios), sin diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).

**Gráfico N°11**  
**Grado de satisfacción según nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°12**  
**Grado de satisfacción según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
SIS	58	3	5.17%	24	41.38%	31	53.45%
Particular	12	1	8.33%	4	33.33%	7	58.33%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 0.38

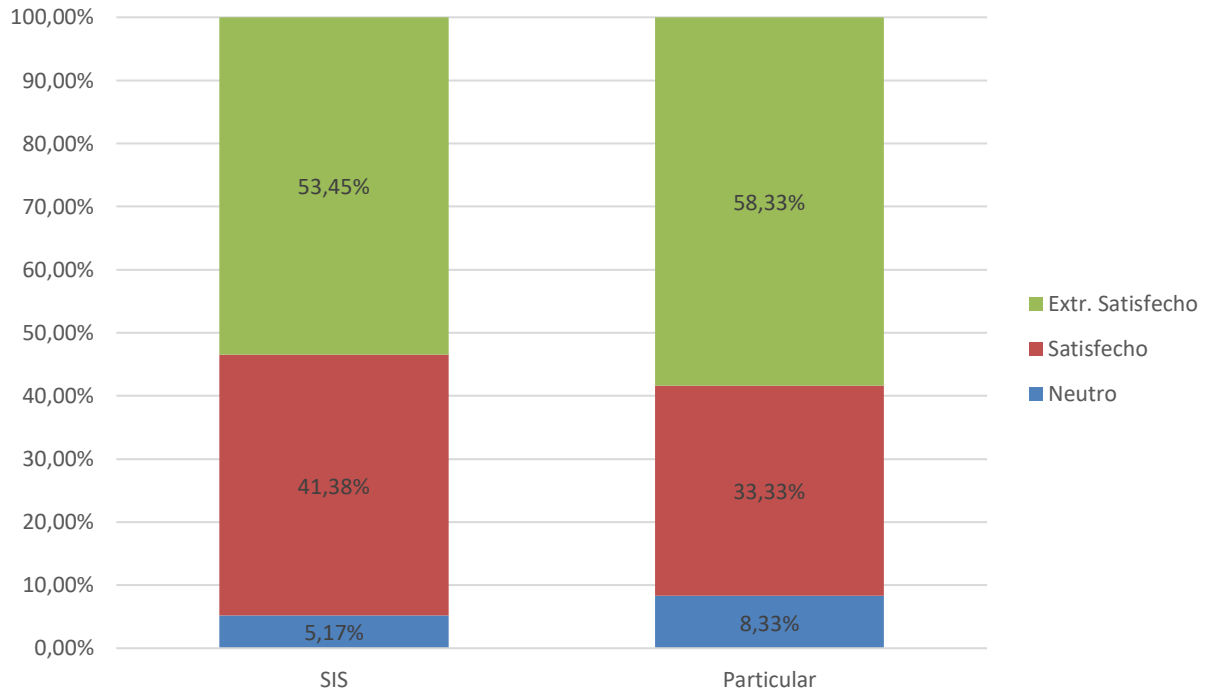
G. Libertad = 2

p = 0.83

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En la tabla N°12 se muestra que la satisfacción fue extrema en la mayoría de usuarios con SIS (53.45%) y de pacientes particulares (58.33%), sin diferencias significativas entre los grupos ( $p > 0.05$ ).

**Gráfico N°12**  
**Grado de satisfacción según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°13**  
**Grado de satisfacción según tipo de usuario en los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
Nuevo	17	0	0.00%	10	58.82%	7	41.18%
Continuador	53	4	7.55%	18	33.96%	31	58.49%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 3.98

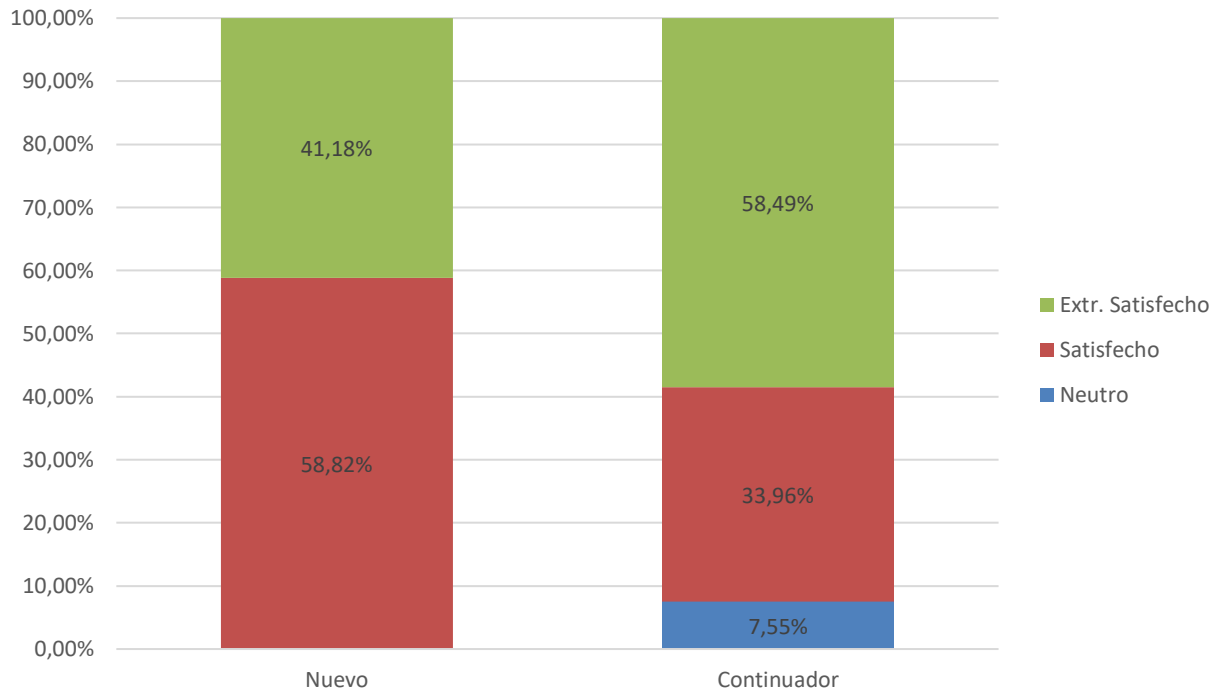
G. Libertad = 2

p = 0.14

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** Como se observa en la tabla N°13 la satisfacción fue mayor entre los continuadores (58,49% con extrema satisfacción) que en los usuarios nuevos (58.82%), aunque las diferencias no resultaron significativas ( $p > 0.05$ ).

**Gráfico N°13**  
**Grado de satisfacción según tipo de usuario en los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla N°14**  
**Grado de satisfacción según servicio consultado por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**

	Total	Neutro		Satisfecho		Extr. Satisfecho	
		N°	%	N°	%	N°	%
Medicina	28	3	10.71%	9	32.14%	16	57.14%
Obstetricia	26	0	0.00%	9	34.62%	17	65.38%
Enfermería	7	1	14.29%	2	28.57%	4	57.14%
Odontología	9	0	0.00%	8	88.89%	1	11.11%
Total	70	4	5.71%	28	40.00%	38	54.29%

Chi<sup>2</sup> = 14.09

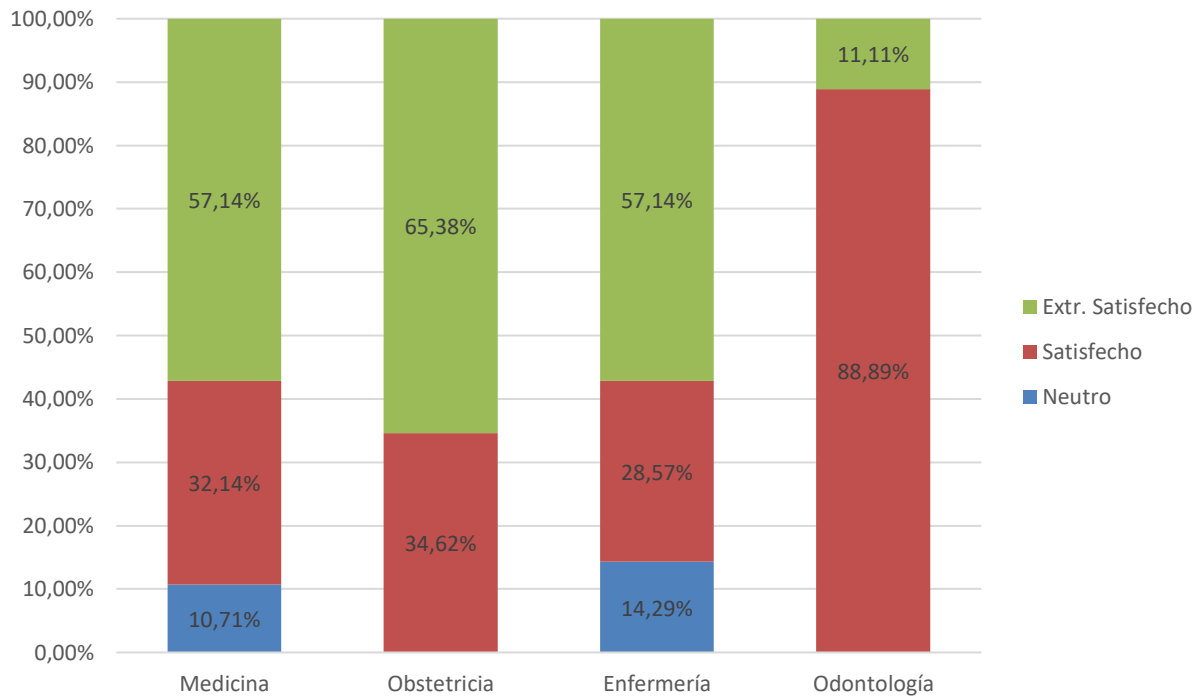
G. Libertad = 6

p = 0.29

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** Como se plantea en la tabla N°14, la satisfacción fue mayor en el servicio de obstetricia (65,38% con extrema satisfacción) y en medicina y enfermería (ambos con 57.14% de extrema satisfacción), aunque el 10.71% de pacientes de medicina y 14.29% de enfermería tuvieron opinión neutra. El 88.89% de pacientes de odontología solo estuvo satisfecho. Las diferencias no alcanzaron significado estadístico ( $p > 0.05$ ).

**Gráfico N°14**  
**Grado de satisfacción según servicio consultado por los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte durante los meses de enero y febrero 2022.**



**Fuente: Elaboración propia**

## 2. DISCUSION

El estudio se elaboró a partir de una muestra de 70 usuarios, quienes luego de culminar su atención en los diferentes consultorios, decidieron participar voluntariamente, encontrándose que la edad promedio fue de 20 a 29 años, teniendo una edad mínima de 18 años y una edad máxima de 74 años. Se encontró que el 78.57% corresponden al sexo femenino mientras que el 21,43% corresponden al sexo masculino. El nivel educativo que predominó fue el de superior universitario en un 32.86%, el 82.86% de los usuarios tenían SIS, y un 17.14% pago por los servicios prestados; un 75.71% correspondía a usuarios que ya habían acudido al centro de salud en ocasiones anteriores. El consultorio externo más visitado fue el de medicina con un 40% de pacientes atendidos (Tabla 1).

En un estudio publicado por Hernández C. y colaboradores en el año 2019 (29), se menciona que la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida a nivel nacional fue de 74.3 % en establecimientos pertenecientes al MINSA, encontrándose Arequipa, según la ENAHO en el año 2018, con un porcentaje del 67.9%. Al evaluar el grado de satisfacción en relación a cada dimensión (Tabla 7), se pudo notar que en las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles los usuarios presentaron altos grados de satisfacción, siendo estos resultados similares a los resultados hallados en otros estudios (23).

La primera dimensión, es la Fiabilidad, (Tabla 2) la cual se encuentra dentro de las 5 primeras preguntas, y se centra en brindar un buen servicio, el cual debe prestado sin errores ni inconvenientes; encontramos así que un 45.71% de los participantes se encontraban extremadamente satisfechos y un 48.5% refirió estar satisfecho.

Si hablamos sobre la segunda dimensión evaluada, Capacidad de respuesta, se encuentra comprendida entre las siguientes 4 preguntas del cuestionario (Tabla 3) y se muestra que un 40% de la población se encuentra extremadamente satisfecha, y un 52.86% se encuentra satisfecha, lo cual nos dice que la atención que se brinda en cada servicio es rápida, además de que se les brinda lo que necesitan en el menor tiempo posible. Cabe resaltar que en otros estudios se observa que la valoración en esta dimensión es baja, indicando que los usuarios no se encuentran satisfechos

debido a que el personal que labora en los diferentes servicios muchas veces se ausenta o demora demasiado, generando aglomeraciones y malestar en la población (3).

En la tabla 4, se presentan los resultados encontrados en relación a la dimensión de Seguridad, evaluada con las preguntas 10 a la 13, en donde un 57.14% de los pacientes refirió estar extremadamente satisfecho con la atención, un 37.14% satisfecho y se tuvo un puntaje de 4.29% con una opinión neutra, y solo un 1.43% refirió estar insatisfecho; presentando así un alto grado de satisfacción, refiriendo en muchos casos que los médicos y personal que labora en el centro se encuentran prestos a resolver sus dudas y les brindan la confianza necesaria para hacérselas llegar.

La Empatía es otra de las dimensiones que evaluó (Tabla 5) y se encontró comprendida entre las preguntas 14 y 18, y hace referencia al trato respecto a la amabilidad, respeto y paciencia del personal que labora en el centro de salud. Se obtuvo que un 58.57% refirió estar extremadamente satisfecho, un 34.29% estar satisfecho y un 5.71% refirió una opinión neutra, cabe resaltar que un 1.43% de los pacientes se encontró insatisfecho. Obteniendo un bajo nivel de insatisfacción. En otros estudios como el de Niño y colaboradores (30), realizado en los servicios de consulta externa de un hospital en Lambayeque, se encontró un nivel de satisfacción del 80.5% y se menciona que la relación “personal de servicio – usuario” es un factor fundamental para la creación de juicios de insatisfacción, dado que está ligada a las expectativas que pueden presentar los usuarios al tomar el servicio; esto es de vital importancia dado que repercute mediatamente en la recuperación de la salud de los usuarios.

En la tabla 6, se toma la dimensión de Aspectos tangibles, comprendida en las últimas preguntas del cuestionario, de la 19 a la 22, se evalúa la comodidad y limpieza del centro de salud, además de si se cuenta con los instrumentos necesarios para la atención. El 57.14% de los participantes refirió estar extremadamente satisfecho, y un 40% estar satisfecho, encontrándose un 2.86% de los pacientes con una opinión neutra.

Respecto a si se encontró alguna relación entre el grado de satisfacción y ciertos factores relacionados propios de los usuarios tales como el sexo, la edad, el tipo de usuario, el tipo de seguro o incluso el nivel académico (tabla 9, 10, 11, 12 y 13); se debe mencionar que los resultados

obtenidos no fueron estadísticamente significativos ( $p > 0,05$ ). Sin embargo, podríamos mencionar que hubo una discreta mayor satisfacción entre las mujeres con un 58.18% en relación con los varones en un 53.33%, (Tabla 9). Además de que el servicio que mostro mayor satisfacción fue el de obstetricia con un 65.38%, respecto a los demás servicios, sin embargo, en este ámbito tampoco se alcanzaron significados estadísticos ( $p > 0,05$ ) (Tabla 14).

Respecto a este tema; Seclen – Palacin, J (24), concluyó en un estudio que realizo a nivel nacional, que estos factores si podrían influir en el grado de satisfacción de cada paciente, pero que no se podría dar una validez externa debido a que la población que esta circunscrita a cada establecimiento es distinta. Además de que a nivel internacional, Espinoza y Torres (22) refieren que factores tales como el sexo, la edad, escolaridad y la ocupación; son variables que influirían en el grado de satisfacción de la población. Teniendo estos resultados relación con la investigación dado que el respecto al factor del sexo de los usuarios encuestados, se vio mayor satisfacción por parte de las mujeres.

Si hablamos a nivel global, podemos ver que los pacientes atendidos en el establecimiento, se sentían extremadamente satisfechos en un 54.29%, satisfechos en un 40%, y emitieron una opinión de satisfacción neutra en un 5.71%, (Tabla 8) indicando así que la atención en el centro de salud es de calidad.

Un punto a tener en cuenta es que en muchos casos la percepción de los usuarios puede cambiar respecto al personal que labora ese día en el establecimiento, dado que como sabemos cada trabajador cumple horarios repartidos a lo largo del mes, en diferentes turnos, ya sea mañana o tarde; razón por la cual este estudio se llevó a cabo durante un periodo de tiempo relativamente largo, y si bien casi todos los pacientes expresaron comentarios favorables sobre el establecimiento, y tuvieron un alto grado de satisfacción, aún hay algunos puntos clave, en donde se puede mejorar la atención y brindar así un más alto grado de satisfacción al usuario y repercutir de forma positiva en la población de Campo Marte.

Las limitaciones de este estudio se deben a que el tamaño de la muestra fue pequeño debido al inicio de la cuarta ola de la pandemia además de que el muestreo no fue aleatorio restando así validez externa a la investigación dado que no podría representar a toda la comunidad, sin embargo, si tiene

validez interna en relación con la población de Campo Marte siendo de gran ayuda para el centro de salud a la hora de evaluar la calidad del servicio que brindan.



### 3. CONCLUSIONES

**Primera:** Se encontró que los usuarios atendidos en el centro de salud de Campo Marte, refirieron presentar un alto grado de satisfacción respecto a la atención prestada según los resultados de la encuesta SERVPERF, encontrándose gratamente satisfechos con la atención del centro en un 40% y extremadamente satisfechos en un 54.29%.

**Segunda:** A la hora de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en cada dimensión presente en el cuestionario, se evidencio que se encontraban sumamente satisfechos en todas las dimensiones, y se obtuvo un valor bajo de respuestas neutras y un valor casi imperceptible en relación a pacientes insatisfechos, ningún paciente refirió estar extremadamente insatisfecho.

**Tercera:** Al evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a cada dimensión, se muestra que estos se encuentran gratamente satisfechos en relación a las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles; lo cual nos habla sobre el trato y la confianza que brinda el establecimiento, además de la comodidad que presenta este para los pacientes.

**Tercera:** No se encontró diferencia estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción que pudieran presentar los usuarios del Centro de Salud de Campo Marte y los factores que podrían encontrarse relacionado a este.

#### 4. RECOMENDACIONES

**Primera:** Mantener una comunicación constante con el usuario sobre como es el funcionamiento del establecimiento, de los seguros de atención, y de los programas sociales, para que ellos sean partícipes del sistema y comprendan todo lo que esto conlleva.

**Segunda:** Implementar un taller sobre habilidades sociales semestral para mejorar la asertividad y empatía de los trabajadores que laboran en el centro y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que acudan al establecimiento.

**Tercera:** Se sugiere ampliar búsquedas similares sobre la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio con ayuda del cuestionario SERVPERF y que factores se encontrarían relacionados a esta en el Centro de Salud de Campo Marte.

**Cuarta:** Colocar un buzón de sugerencias para que los usuarios den sus comentarios e ideas con el fin de apoyar al centro de salud de Campo Marte en brindar una atención de calidad centrada en lo que ellos necesitan y tomar medidas correctivas respecto a lo que no les agrada.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bertakis KD, Azari R. Patient-Centered Care is Associated with Decreased Health Care Utilization. *J Am Board Fam Med*. 1 de mayo de 2011;24(3):229-39. Disponible en: <https://www.jabfm.org/content/24/3/229.long>. [citado 24 de abril de 2022].
2. Mazzetti Soler P, Del Carmen Sara JC, Podestá Gavilano LE, Chaw Ortega IC. Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-> [citado 24 de abril de 2022].
3. Zafra-Tanaka JH, Veramendi-Espinoza L, Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*. enero de 2015;76(1):87-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>. [citado 24 de abril de 2022].
4. Moore P, Gómez G, Kurtz S. Comunicación médico-paciente: una de las competencias básicas pero diferente. *Aten Primaria*. junio de 2012;44(6):358-65. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656711004239?via%3Dihub>. [citado 24 de abril de 2022].
5. Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. Atención de salud con calidad. Desafíos. 1° Ed. Lima: Emilio Althaus REP SAC; 2018: 81- 93, 123- 142. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>. [citado 24 de abril de 2022].
6. Dwamena F, Holmes-Rovner M, Gaulden CM, Jorgenson S, Sadigh G, Sikorskii A, et al. Interventions for providers to promote a patient-centred approach in clinical consultations. *Cochrane Consumers and Communication Group*, editor. *Cochrane Database Syst Rev* [Internet]. 12 de diciembre de 2012; Disponible en: <https://doi.wiley.com/10.1002/14651858.CD003267.pub2> [citado 24 de abril de 2022]
7. García-Pelayo y Gross Fernando, Vidal JPablo. Pequeño larousse ilustrado. S.I: Siembro a los cuatro vientos; 1969. [citado 24 de abril de 2022]

8. Deming WE. *Qualidade a revolucao da administracao*. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva; 1990. [citado 24 de abril de 2022]
9. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? En: *La calidad total en acción*. Folio S.A. 1994. Barcelona; 17-33 p. [citado 24 de abril de 2022]
10. Herrera JN. *Introducción a la Calidad*. :34. Disponible en: [https://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](https://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf). [citado 24 de abril de 2022].
11. Camisón Zornoza C, González-López T, Cruz S. *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación; 2011. Disponible en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>. [citado 24 de abril de 2022].
12. Busso, N. F. (2005). *Calidad de la atención médica*. Programa de Educación a Distancia “Nuevas Formas de Organización y Financiación de la Salud. (2005). Disponible en: <https://www.saes.org.ar/revista/2016/calidadatencnmedica.pdf>. [citado 24 de abril de 2022]
13. Suñol, R., & Net, A. (2014). *La calidad de la atención*. Fundación Avedis Donabedian. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). [citado 24 de abril de 2022]
14. Donabedian Avedis - *La calidad de la atención médica*. [citado 24 de abril de 2022]. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf).
15. Torres Samuel, Maritza, Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium [Internet]. 2015;18(35):57-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>. [citado 24 de abril de 2022]
16. Martín CR. *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. An Doc. 2000;3:139-53. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>. [citado 24 de abril de 2022]

17. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Soc Sci Med.* 1 de diciembre de 1997;45(12):1829-43. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953697001287?via%3Dihub>. [citado 24 de abril de 2022]
  
18. Mendoza Aldana J, Piechulek H, al-Sabir A. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. *Bull World Health Organ.* 2001;79(6):512-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2566452/pdf/11436472.pdf>. [citado 24 de abril de 2022]
  
19. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas JJ, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Rev Calid Asist.* 1 de septiembre de 2016;31(5):300-8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2016.01.004>. [citado 24 de abril de 2022]
  
20. Dawson J, Findlay A, Sparks L. *The Retailing Reader*. Routledge; 2020. 481 p. Disponible en: <https://doi.org/10.4324/9781003060413>. [citado 24 de abril de 2022]
  
21. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA.pdf [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>. [citado 24 de abril de 2022]
  
22. Espinoza I, Torres Fragoso J. Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. *Contad Adm.* 1 de junio de 2021;67:90-118. Disponible en: [http://www.unistmo.edu.mx/transparencia/Articulo\\_70/Fraccion\\_XLI/2021/2doTrimestre/Articulo\\_publicado\\_Abril-Junio\\_2021.pdf](http://www.unistmo.edu.mx/transparencia/Articulo_70/Fraccion_XLI/2021/2doTrimestre/Articulo_publicado_Abril-Junio_2021.pdf). [citado 24 de abril de 2022]
  
23. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana.* 9 de julio de 2020;20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>. [citado 24 de abril de 2022]
  
24. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med.* 6 de

marzo de 2013;66(2):127. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es). [citado 24 de abril de 2022]

25. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. 1 de marzo de 2018;20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#>. [citado 24 de abril de 2022]

26. Torres Navarro C, Jélvez Caamaño A. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Univ Cienc Tecnol*. 2014;18(71):38-49. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es). [citado 24 de abril de 2022]

27. Salomi GGE, Miguel PAC, Abackerli AJ. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gest Produção*. agosto de 2005;12(2):279-93. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/gp/a/RRrGvM5xSZSJnNdsGYthxNw/?format=pdf&lang=pt>. [citado 24 de abril de 2022].

28. Jain SK, Gupta G. Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales. *Vikalpa*. 1 de abril de 2004;29(2):25-38. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0256090920040203>. [citado 24 de abril de 2022].

29. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 6 de diciembre de 2019;36(4):620-8. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>. [citado 24 de abril de 2022].

30. Brenda Stefany Niño Effio, José Carlos Tito Perales Carrasco, Xinthia Paola Chavesta-Manrique, Juan Alberto Leguía-Cerna, Cristian Díaz-Véle. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. - Dialnet [Internet]. [citado 2 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>



**6. ANEXOS**

## 6.1. Anexo 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la Srta.: Cecilia Ines Bada Salas, de la Facultad de Medicina, Escuela de Pregrado de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO MARTE, DURANTE LOS MESES DE ENERO, 2022”. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a dos Cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 20-30 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Conforme a lo expuesto anteriormente:

**Yo:**

.....

..... **Acepto participar voluntariamente en esta investigación.**

**DNI:**

**Firma del participante:**

**Fecha:**

6.2. Anexo 2

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO EN  
ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION**

<b>FICHA DE RECOLECCION DE DATOS</b>			
<b>Nombre del encuestado:</b>			
<b>Establecimiento de Salud: CENTRO DE SALUD CAMPO MARTE</b>			
<b>Hora de inicio</b>		<b>Hora final</b>	
<b>Fecha:</b>			
<b>Datos generales del encuestado</b>			
<b>1. Condición del encuestado</b>			
USUARIO: (1)		ACOMPAÑANTE: (2)	
<b>2. Edad del encuestado:</b>			
<b>3. Sexo:</b>		Femenino: (1)	Masculino: (2)
<b>4. Nivel de estudio:</b>		<b>5. Tipo de seguro por el cual se atiende:</b>	
Analfabeto	(1)	SIS	(1)
Primaria	(2)	SOAT	(2)
Secundaria	(3)	PARTICULAR	(3)
Superior Técnico	(4)		
Superior universitario	(5)		
<b>6. Tipo de usuario:</b>		Nuevo: (1)	Continuador: (2)
<b>7. Consultorio en donde fue atendido:</b>			
<b>8. Persona que realizó la atención:</b>			
Medico	(1)	Psicólogo	(4)
Obstetra	(2)	Odontólogo	(5)
Enfermera	(3)	Otros:	

**Instrucciones:** En base a su experiencia como usuario de los servicios que ofrece el Centro de Salud de Campo Marte por favor responda de la siguiente manera los presentes enunciados.

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

### 6.3. Anexo 3



Universidad Católica  
de Santa María

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA"  
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 29 de abril del 2022

#### **Of. N° 239-FMH-2022**

Señora Doctora  
**ADRIANA BEJARANO LLANOS**  
**JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CAMPO MARTE**  
Ciudad

**Asunto:** Autorización Trabajo de Investigación  
**Ref.:** Expediente N° E-007574

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, solicitando su autorización a efecto de que el estudiante **CECILIA INES BANDA SALAS**, con DNI 70501155 y código universitario 2015600962, pueda llevar a cabo su Trabajo de Investigación titulado "**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO MARTE, DURANTE EL MES DE ENERO, 2022**"; consistente en la aplicación de encuestas y, en el horario que designe su representada. Se adjunta la solicitud de requerimiento del interesado.

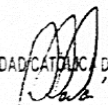
Dicho trabajo ha sido aprobado por el Jurado Dictaminador respectivo, para lo cual, se adjunta el dictamen aprobatorio.

Finalmente, mucho le agradeceré, concederle las facilidades del caso, a nuestra estudiante, únicamente con fines académicos.

Agradeciendo anticipadamente por la atención dispensada al presente, quedo de usted.

Atentamente,



  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
Dr. Miguel Fernando Farfán Delgado  
DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

#### 6.4. Anexo 4

### COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



#### DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 7 de abril de 2022

Investigadora            Cecilia Ines Banda Salas

Presente. -

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación del proyecto de tesis y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

**TÍTULO:** Proyecto de Tesis: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO MARTE, DURANTE EL MES DE ENERO, 2022”.

Investigadora a cargo de la investigación: Cecilia Ines Banda Salas.

**TIPO Y DISEÑO:** Cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, no experimental.

**OBJETIVO:** La investigación tiene como objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Campo Marte, durante el mes de enero del 2022.

**PROCEDIMIENTOS:** Encuesta tipo cuestionario, ficha de recolección de datos, Cuestionario SERVPERF.

**SUJETOS DE ESTUDIO:**

Pacientes que acudan al Centro de Salud de Campo Marte, en el mes de enero 2022.



## COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



### **DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

**RIESGO DEL ESTUDIO:**

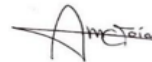
Mínimo

**OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:**

Debe proteger confidencialidad de la data sensible

**DICTAMEN:**

***DICTAMEN FAVORABLE***  
***040 - 2022***



Águeda Muñoz del Carpio Toja  
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: [comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com](mailto:comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com)

## 6.5. Anexo 5

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**MEDICINA HUMANA**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN DE ASESORIA**

Arequipa, 03 de Mayo del 2022

**Dictamen: 006176-B-EPMH-2022**

Visto el borrador de tesis del expediente 006176, presentado por:

**2015600962 - BANDA SALAS CECILIA INES**

Titulado:

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO  
MARTE Y FACTORES RELACIONADOS, DURANTE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO, 2022**

El dictamen es:

**APROBADO**

**2027 - CALDERON PEREZ PERCY OSWALDO  
DICTAMINADOR**



## 6.6. Anexo 6

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

#### MEDICINA HUMANA

#### DECRETO DE NOMBRAMIENTO DICTAMINADORES DE BORRADOR

#### TITULACIÓN CON TESIS

Arequipa, 03 de Mayo del 2022

**DECRETO: Nro. 006176-3-EPMH-2022**

Visto el expediente 006176 presentado y en concordancia con lo dispuesto por la Ley 30220, los artículos 57 y siguientes del Estatuto de la Universidad Católica de Santa María y el reglamento de la Facultad, en uso de las facultades concedidas, se decreta:

#### PRIMERO

Autorizar la revisión del Borrador de Tesis de (el)(la)(los) Bachiller(es):

**2015600962 - BANDA SALAS CECILIA INES**

#### SEGUNDO

Designándose al jurado dictaminador, el mismo que estará integrado por los siguientes docentes:

**1484 - MUÑOZ DEL CARPIO TOIA AGUEDA ROSSANGELLA**

**1823 - VARGAS OLIVERA GERMAN AUGUSTO**

**2545 - QUIÑONES HERMOSA ANGELA GRISELDA**

Los dictaminadores, designados en el párrafo anterior, se encargarán de evaluar el Borrador de Tesis titulado:

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO  
MARTE Y FACTORES RELACIONADOS, DURANTE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO, 2022**

#### TERCERO

El Decanato, la Dirección y Secretaría de la Escuela se encargarán del cumplimiento del presente, regístrese y comuníquese.

**1301 - FARFAN DELGADO MIGUEL FERNANDO**

**DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**



## 6.7. Anexo 7

UCSCM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**MEDICINA HUMANA**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE PROYECTO / PLAN**

Arequipa, 31 de Diciembre del 2021

**Dictamen: 006176-C-EPMH-2021**

Visto el proyecto / plan del expediente 006176, presentado por:

**2015600962 - BANDA SALAS CECILIA INES**

Titulado:

**?GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD CAMPO  
MARTE, DURANTE EL MES DE ENERO, 2022?**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1484 - MUÑOZ DEL CARPIO TOIA AGUEDA ROSSANGELLA  
DICTAMINADOR**



**1823 - VARGAS OLIVERA GERMAN AUGUSTO  
DICTAMINADOR**

