

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015”.**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Est. WILLIAM UBALDO ANAHUA QUISPE**

**Para Optar el Título Profesional de:**

**MÉDICO CIRUJANO**

**TACNA – PERÚ**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A dios por haberme dado la vida y por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas.

A mis padres Julio y Paula por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida, por ser ellos los estímulos decisivos para la realización de mis anhelos.

A mi mamá, por su ejemplo, esfuerzo, lucha constante, que es fuente de inspiración para lograr mis ideales.

A mis hermanos Norma, Raquel y William, por su empuje en cada momento difícil y por compartir mis alegrías como si fueran tuyas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A dios por haberme dado la vida y por estar siempre conmigo en cada paso que doy.

A mi padre, Julio, por su paciencia conmigo. A mi madre, Paula, quien me brinda toda la fortaleza necesaria, mi gran ejemplo. A mi hermana, Norma, quien ha estado conmigo en los momentos más difíciles, A mi hermana Raquel, por su apoyo incondicional, gracias hermanita por el deseo inmenso de verme un triunfador. A mi hermano, William, mi fiel confidente, te llevo en mi corazón, te agradezco por todo lo que haces por mí. Ustedes amada familia son mi base, mis cimientos, ya que me enseñaron a salvar los obstáculos del camino e impulsaron en mí a seguir adelante con el logro de mis metas y la realización del presente trabajo. Por lo que significan todo para mí, mi eterno agradecimiento.

A mis asesores, por su invaluable guía y apoyo, que hicieron posible la realización del presente tesis.

A mis maestros por su paciencia y sabias enseñanzas.

A todas las personas que colaboraron con la realización del presente tesis, a todos ellos.

Muchas gracias.

## RESUMEN

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.

**Método:** Estudio observacional, prospectivo, de cohorte transversal, en el campo de la salud pública. Considerando para el presente trabajo de investigación, 02 Centros de Salud, el usuario externo que recibe atención en el servicio de emergencia de los centros de salud de Ciudad Nueva (Cono Norte) y San Francisco (Cono Sur), durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, La que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

**Resultados:** Según el análisis SERVQUAL, el 97% de los usuarios en la dimensión fiabilidad, en la escala de Capacidad de respuesta 95%, en la escala de Seguridad 97.5%, en la escala de Empatía 97.5%, en la escala de Tangibles el 99%, de los usuarios manifiestan un nivel de insatisfacción de leve a moderada respectivamente.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99.5%.

**Palabras clave:** Calidad de Atención, Percepción, Satisfacción, Emergencia.

## ABSTRACT

**Objective:** Know the level of satisfaction perceived by users consulting services emergency care centers 24 hours: Ciudad Nueva and San Francisco. Tacna, during the months: From November 2014 to January, 2015.

**Method:** observational study, prospective, cross-sectional cohort in the field of public health. Being considered for the present investigation, 02 health centers, the external user receive care in the emergency health center in Ciudad Nueva (Cono Norte) and San Francisco (Cono Sur), during the months November, 2014 to January, 2015. The instrument used was the modified SERVQUAL survey, which includes 22 questions about Expectations and Perceptions 22 questions, divided into five evaluation criteria of quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy and Aspects tangible.

**Results:** By the SERVQUAL analysis, 97% of users in the reliability dimension, on the scale of Responsiveness 95%, in the Security level 97.5%, in the range of 97.5% Empathy, Tangibles on the scale of the 99% of users express a level of dissatisfaction with mild to moderate respectively.

**Conclusions:** The overall level of satisfaction, from two groups of users of emergency service, is a mild dissatisfaction to moderate at 99.5%.

**Keywords:** Quality of care, Perception, Satisfaction, Emergency.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>10</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1 Fundamentación del Problema .....	10
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.3 Objetivos de la Investigación .....	15
1.4 Justificación .....	16
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>17</b>
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	17
2.2 Marco teórico.....	21
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>35</b>
<b>HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES</b> .....	<b>35</b>
3.1 Hipótesis.....	35
3.2 Operacionalización de las variables .....	35
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>39</b>
4.1 Diseño.....	39
4.2 Ámbito de estudio .....	39
4.3 Unidad de análisis .....	40
4.4 Población y muestra. ....	40
4.5 Instrumentos de Recolección de datos. (Ver anexos) .....	42
4.6 Metodología para aplicación de encuestas:.....	44
4.7 Aspectos éticos:.....	44

<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>45</b>
PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	45
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>46</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAFIA:.....</b>	<b>76</b>
ANEXO 01.....	81
ANEXO 02.....	85

## INTRODUCCIÓN

La búsqueda de “la calidad del servicio” representa un desafío e incluso una prioridad estratégica de los profesionales de la salud para cumplir con los requerimientos que necesita el usuario con un mínimo de errores y defectos. Por consiguiente, Avedis Donabedian<sup>27</sup>, nos dice: “la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”.

La necesidad de medir la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es obtener opinión acerca de los aspectos de la: comodidad, instalaciones físicas, el equipamiento, insumos, clima organizacional, procedimientos, acciones realizadas en la consulta, percepción general de la atención recibida y otros. Cuya opinión identifica las necesidades y expectativas que es fundamental para alcanzar su satisfacción, además define el crédito y prestigio del centro de salud donde es atendido. Por ello la propuesta de un servicio debe orientarse a resolver los problemas del usuario y agregarle valor al mismo como individuo.

Hace varios años ya en la Red de Servicios de Salud de Tacna (antes servicios periféricos) se vienen brindando atención médica las 24 horas, específicamente en 02 establecimientos de salud nivel I –

---

<sup>27</sup> Escudero C. Manual de Auditoría Médica. Buenos Aires: Editorial Dunken; 2013. p. 74.

4, San Francisco y Ciudad Nueva, proyectados en los planes de desarrollo a Hospitales (Cono Norte y Cono Sur).

Por lo cual el presente trabajo hace uso exploratorio de la escala SERVQUAL validada para el Perú<sup>1</sup>, para medir los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia de los Centros de Salud Ciudad Nueva y San Francisco, con la finalidad de identificar brechas y establecer estrategias para mejorar la calidad de servicio.

---

<sup>1</sup> Ministerio de Salud - Hospital Santa Rosa. Informe de Encuesta de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia del HSR. Primer Semestre 2010. [Internet]. [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: [http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe\\_servqual\\_sem\\_i.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf).

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Fundamentación del Problema

Para mejorar la calidad de la atención en el usuario externo y satisfacer sus necesidades, es importante evaluar la calidad de atención brindado por los diversos servicios ofrecidos dentro del Servicio de Emergencia de los Centros de Salud Ciudad Nueva y San Francisco, con el propósito de lograr un máximo nivel de satisfacción del usuario externo y determinar la demanda insatisfecha desde la percepción y expectativa del usuario que son importantes para alcanzar objetivos de dichos Centros de Salud.

Los estudios realizados en nuestro país hasta el momento han ofrecido productos diversos, con una amplia disparidad en cuanto se refiere a la calidad metodológica, para la evaluación del grado o nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad en la atención médica en los diferentes servicios de emergencias, lo cual es que persisten grandes incógnitas en este terreno. Se han realizado estudios de medición de la calidad en la atención hospitalaria e incluso en la atención domiciliaria;<sup>2</sup> pero los temas abordados contaban con instrumentos aun no validados para servicios específicos, entre ellos el servicio de emergencia. A nivel

---

<sup>2</sup> Morales Asencio JM, Bonill de las Nieves C, Celdrán Mañas M, Morilla Herrera JC, Martín Santos FJ, Contreras Fernández E, et al. Diseño y Validación de Instrumento de Evaluación de la Satisfacción con los Servicios de Atención Domiciliaria: SATISFAD. Gac Sanit. abril de 2007;21(2):106-13.

mundial la preocupación por asegurar la calidad de atención parte por tomar periódicamente medidas de percepción que en la población adulta es fácil de medir; y que también se hace necesario realizar esta medición en población acompañante de la población pediátrica.<sup>3</sup> Los servicios de emergencia en nuestro medio contemplan ambos grupos de usuarios en un mismo punto de atención.

Es importante la medición de la calidad en la atención, incluso en la atención domiciliaria dirigida y esta parte desde las instituciones ofertantes de salud. El efecto positivo del conocimiento del consumidor o usuario subraya el hecho de que esta opción de estudio es relevante para la población. Además, la medición de la calidad a través de estudios de investigación proporciona evidencia en salud y gestión.<sup>4</sup> Y esto en nuestro medio aún no se hace.

El cuidado y medición de la calidad a la larga proporciona una buena base para investigar la calidad de atención desde la perspectiva de los clientes o usuarios. Un instrumento estandarizado permite una comparación a nivel nacional de la calidad de la atención a largo plazo con el propósito de transparencia y garantía de calidad.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Geron SM, Smith K, Tennstedt S, Jette A, Chassler D, Kasten L. The Home Care Satisfaction Measure A Client-Centered Approach to Assessing the Satisfaction of Frail Older Adults With Home Care Services. *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci.* 9 de enero de 2000;55(5):S259-S270.

<sup>4</sup> Wiener JM, Anderson WL, Khatutsky G. Are Consumer-Directed Home Care Beneficiaries Satisfied? Evidence From Washington State. *The Gerontologist.* 12 de enero de 2007;47(6):763-74.

<sup>5</sup> Triemstra M, Winters S, Kool RB, Wieggers TA. Measuring Client Experiences in Long-Term Care in the Netherlands: a pilot study with the Consumer Quality Index Long-term Care. *BMC Health Serv Res.* 12 de abril de 2010;10(1):95.

El tema de medición de la calidad es todo un desafío a la salud pública para los gestores, planificadores en salud, los investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. Desde mediados de la década pasada, algunos autores han expresado que las encuestas de satisfacción del usuario generalmente muestran alta satisfacción y poca variabilidad, lo que dificulta su uso en términos de gestión; sin embargo, otros estudios señalan que la introducción de preguntas que exploren y caractericen las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención son más informativas y útiles. Adicionalmente, la complementariedad con técnicas de investigación cualitativa fortalecen la riqueza de la información y su potencial uso en la gestión. Como mencionamos anteriormente, la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio. Según algunos estudios, los niveles de satisfacción del usuario en atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento de entrevista y método utilizado.<sup>6,7,8</sup>

---

<sup>6</sup> Seclén Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. UNMSM - An Fac Med. junio de 2005;66(2):127-41.

<sup>7</sup> Satisfacción de la Población con los Servicios de Fisioterapia y Rehabilitación en Policlínicos Seleccionados del País. Revista Electrónica de Portales Medicos.com [Internet]. [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/988/8/Satisfaccion-de-la-poblacion-con-los-servicios-deFisioterapia-y-Rehabilitacion-en-Policlinicos-seleccionados-del-pais>.

En documento formal la DIRESA Tacna refiere “La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado”, asimismo refiere que “La lucha por la calidad en salud es por estas consideraciones una gesta que une a todos los actores del proceso”. En el mismo documento refiere que solo el 62.5% de EE.SS. cuentan con equipos de auditores internos y el 69.4% tienen equipos evaluadores internos para la acreditación. La DIRESA Tacna tiene un avance del 70.36% en el cumplimiento de las actividades programadas en calidad en Salud. Solo el 49.6% de EE.SS cuentan con algunas normas de calidad en salud. Se cuenta con la Directiva N° 004-2010 con RD N° 0700 2010 de sep. 2010, de Mecanismos para la gestión de quejas y sugerencias de los usuarios externos para la mejora continua de la calidad de la atención en los EE.SS. de nivel Regional. El 31.9% de EE.SS. han reportado auditorias de registro, auditando solo el 24.6% de HCL programadas, teniendo como resultado que el 50 % de HCL son aceptables y el otro 50% son HCL por mejorar, el 59.7% de las HCL auditadas en registro deben mejorar. Sólo el 34.7% de EE.SS.

---

<sup>8</sup> Alvarado B, Altobelli L, Arroyo J. La Salud Peruana en el Siglo XXI. Retos y Propuestas de Política. [Internet]. Ed. Lima, julio de 2002: Consorcio de Investigación Económica y Social, DFID-Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional, Proyecto POLICY [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/la-salud-peruana-en-el-siglo-xxi-retos-y-propuestas-de-politica.pdf>

han presentado proyectos de mejora continua de la calidad de los cuales el 32% han culminado el proyecto con un informe.<sup>9</sup>

En vista de que la encuesta de consulta externa del usuario externo no se ajusta a consultorios externos de los establecimientos de salud (EE.SS.) del primer nivel de atención y por las múltiples limitaciones para el uso del Software SEEUS la DIRESA Tacna no aplica hasta la fecha este instrumento.

Como vemos, el compromiso es importante y el presente trabajo pretende aportar en el mismo a través de una investigación con instrumento validado.

La elección del Centro de Salud Ciudad Nueva y Centro de Salud San Francisco, es porque son considerados Centros de Salud estratégicos con perspectiva a considerarse Hospital II - 1; se elige el servicio de emergencia de ambos Centros de Salud porque es un servicio altamente sensible y de impacto en la opinión pública. Además, a la fecha no existe un trabajo del respecto, en servicios de emergencias (atención de 24 horas) de dichos establecimientos de salud, porque la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de Salud

---

<sup>9</sup> Dirección Regional de Salud. Análisis Situacional de Gestión de la Calidad en Salud Año 2010 DIRESA Tacna. [Internet]. 2010 [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: [http://www.tacna.minsa.gob.pe/uploads/desp/Analisis\\_Calidad\\_2010.pdf](http://www.tacna.minsa.gob.pe/uploads/desp/Analisis_Calidad_2010.pdf)

(atención de 24 horas) de Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna:  
Durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General:**

Conocer el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.

#### **Objetivos específicos:**

- a) Identificar las principales características del usuario del servicio de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.
- b) Conocer el grado de satisfacción percibida por el usuario del servicio de emergencia según las dimensiones de la calidad (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles) de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.
- c) Identificar oportunidades de mejora en función de las dimensiones que presenten mayores niveles de insatisfacción para el usuario externo.

## 1.4 Justificación

Debido a la demanda creciente en los servicios de emergencia, esta investigación da a conocer, sobre los usuarios externos atendidos en las consultas de los servicios de emergencia, sus expectativas y las características propias de la atención (masificación, largas listas de espera, citas sucesivas, etc.), que hacen conveniente estudiar la satisfacción en consultas del servicio de emergencia (atención de 24 horas) de los Centros de Salud: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna. Mediante un cuestionario diseñado específicamente para estos usuarios y así identificar, comparar, el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en servicios de emergencia de ambos Centros de Salud. Sin embargo, existen pocos estudios realizados en nuestro medio para conocer la satisfacción de los pacientes atendidos en consultas del servicio de emergencia, y la mayoría de ellos han sido realizados para consultas específicas utilizando cuestionarios no validados.

Por ello este estudio recogerá la iniciativa peruana de un instrumento validado para nuestro medio<sup>1,10</sup> y que sus resultados servirán para conocer las características de atención en el servicio estudiado, con una óptica más real de las características propias de nuestra cultura.

El estudio servirá para empezar estudios que se puedan generalizar y aplicar periódicamente en los servicios de emergencia en beneficio de los miles de usuarios que acuden a nuestros servicios.

---

<sup>10</sup> Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Mileide Pena,<sup>11</sup> refiere en su investigación sobre el modelo de evaluación de la calidad en los servicios de salud, propuesto por Parasuraman, Berry y Zheitaml con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Tal modelo está basado en el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios de salud, y mide cinco dimensiones: la confiabilidad, la sensibilidad, la intangibilidad, la garantía y la empatía. De la diferencia entre lo que el usuario espera y el servicio ofrece, derivan las lagunas, o vacíos, que pueden ser el principal obstáculo para que los usuarios perciban la prestación de esos servicios con calidad. Se observó que la utilización de la escala psicométrica, llamada Service Quality (SERVQUAL), utilizada en algunos estudios de satisfacción, obtuvo resultados bastante favorables en las instituciones en que fue utilizado. Se evidenció la necesidad de mejorar los modelos de evaluación existentes, así como la importancia de medir la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud.

---

<sup>11</sup> Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM, Pena MM, Silva EMS da, et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Rev Esc Enferm USP. octubre de 2013;47(5):1227-32.

Souza da Cruz,<sup>12</sup> en su estudio pretende evaluar la satisfacción de los usuarios de una institución hospitalaria que se basa en las dimensiones de la calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry. El estudio fue realizado en un hospital privado, de pequeño porte y la población fue constituida por 71 usuarios. Los hallazgos fueron recogidos en el periodo de marzo y agosto de 2007, por medio de un cuestionario. Se observó que las dimensiones más sobresalientes fueron: garantía (95,9%) y confiabilidad (95,7%), seguidos de empatía (95%), de responsabilidad (93%) y de tangibilidad (88%). Por consiguiente, se cree que la interrelación del binomio satisfacción del usuario y dimensiones de calidad desarrollada, en este estudio, contribuya para las reformulaciones asistenciales necesarias.

Velandia,<sup>13</sup> Identifica, desde la perspectiva del usuario, la satisfacción y la oportunidad de los servicios de atención médica en Colombia y las razones para no usarlos, buscando determinar los logros alcanzados en materia de calidad desde la promulgación de la Ley 100. Métodos: Se analizaron los resultados del formulario de hogares de la Encuesta Nacional de Calidad de Vida del DANE, realizada durante el segundo semestre de 1997, con una submuestra de 10.016 hogares, representativa de la población total del país (39.824.424 habitantes). Se utilizaron únicamente las variables pertinentes para la investigación, asignándoles nuevos códigos que permitieron efectuar los análisis previstos. Resultados:

---

<sup>12</sup> Souza da Cruz W, Maria M. Users satisfaction based on the dimensions of quality of Parasuraman, Zeithaml and Berry. Journal of Nursing [Internet]. 2009 [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>

<sup>13</sup> Velandia F, Ardón N, Jara M, Cárdenas J, Pérez N. Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia. Rev. salud pública [Internet]. 2004 [citado 31 de agosto de 2014] 5 (1): 46 -58. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>

La oportunidad y la calidad de los servicios de atención fueron bien evaluadas por parte de la población colombiana. Así mismo, se identificaron algunos factores que determinan las variaciones en las evaluaciones de la oportunidad y de la calidad, lo mismo que en las razones para no utilizar los servicios de atención médica. En relación a las razones de no uso de los servicios, se encontró que 64.7/100 de la población que no utilizó los servicios de atención médica, mencionó "razones" que se asocian con problemas de calidad. Entre las más importantes, se encontraron las relacionadas con la accesibilidad: larga distancia hasta el oferente, falta de dinero y falta de credibilidad en los agentes de salud. Conclusiones: Se logró establecer que los problemas de la calidad de los servicios en la seguridad social pueden ser mayores de lo que se cree. De otra parte, se identificaron factores asociados con la oportunidad, la calidad (satisfacción) y las razones de no uso de los servicios de atención.

Cabello,<sup>10</sup> en el Perú, valida y evalúa la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. El análisis factorial mostró que el 88,9% de la

---

<sup>10</sup> Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.

varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

No se encuentran antecedentes sobre el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia en los Centros de Salud: Ciudad Nueva y San Francisco - Tacna.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Calidad de la atención.

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o el servicio; el proceso, la producción o bien el sistema de prestación del servicio, o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna a una empresa.<sup>14</sup>

La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido interpretada de múltiples formas. Para Arakaki,<sup>15</sup> la calidad representa "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". Para Glickman,<sup>16</sup> "el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas", por tanto "la calidad se define en términos de quien la valora". A. Donabedian,<sup>17</sup> introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como "una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso".

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional aunque sin consenso respecto a las

---

<sup>14</sup> Blanco Aspiazu MA, Díaz Hernández L, Cruillas Miranda S, Méndez Rosabal A, Gelado Rodríguez JL, Báez Sarría F. La Medicina Interna en el ambiente hospitalario. Rev Habanera Cienc Médicas. febrero de 2014;13(1):72-84.

<sup>15</sup> Arakaki M, M J. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? Rev Medica Hered. julio de 2001;12(3):75-7.

<sup>16</sup> Glickman SW, Baggett KA, Krubert CG, Peterson ED, Schulman KA. Promoting quality: the health care organization from a management perspective. Int J Qual Health Care. 12 de enero de 2007;19(6):341-8.

<sup>17</sup> Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 23 de septiembre de 1988;260(12):1743-8.

dimensiones que deben ser parte de su constructo. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.<sup>11</sup>

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez,<sup>10</sup> por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora.<sup>18</sup>

Existen diferentes métodos que nos permiten aproximarnos al conocimiento del nivel de satisfacción del usuario con el sistema sanitario, como el análisis de quejas y sugerencias o la realización de estudios empleando metodología cualitativa. Sin embargo, en nuestro medio, los estudios de satisfacción con los servicios sanitarios se realizan, habitualmente, mediante técnicas de investigación cuantitativa: cuestionarios o encuestas de satisfacción.<sup>19</sup>

---

<sup>10</sup> Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* abril de 2012;23(2):88-95.

<sup>11</sup> Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM, Pena MM, Silva EMS da, et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev Esc Enferm USP.* octubre de 2013;47(5):1227-32.

<sup>18</sup> Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón M del C, Chacón García A, Vigil Escribano D, Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Pública.* diciembre de 2007;81(6):637-45.

<sup>19</sup> Nebot C, Baques T, Crespo A, Valverde I, Canela J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Aten Primaria [Internet].* 2005 [citado 31 de

## 2.2.2 Las Dimensiones de la Calidad.

Recientemente la clasificación tradicional de las dimensiones de calidad ha sido ajustada, aunque sigue manteniéndose el respeto por los principales postulados de Donabedian; es el caso de Gasca R. del INSP de México, el cual propone la siguiente modificación:<sup>20</sup>

- **La Técnica:** Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos, es decir, que el prestador de servicios de salud cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos, de conformidad con las necesidades del usuario. La falta de capacidad técnica puede traer consigo riesgos a la salud tales como dolor innecesario, infecciones, complicaciones e incluso la muerte.
- **La Interpersonal:** Se refiere a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés por servir por parte de éste último. Adicionalmente el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación. Algunos autores

---

agosto de 2014];35(6):290-4 Disponible en:

<http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?a=Pascual+L%f3pez%2c+L%2e&donde=&zfr=>

<sup>20</sup> Oliva C, Hidalgo CG. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe Santiago. noviembre de 2004;13(2):173-86.

distinguen la responsabilidad de actuación, imparcialidad en las decisiones, veracidad de información, claridad de lenguaje y la discreción absoluta como factores que contribuyen a que dicha relación sea satisfactoria.

- **De las Comodidades:** Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio; incluye las condiciones físicas y de limpieza; de iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado. El usuario evalúa también el confort del medio donde solicita la atención, incluso el “aroma” del medio ambiente. Esto depende del tipo usuario.
- **El Papel De La Evaluación En La Calidad De La Salud:** Aun cuando existen numerosas definiciones de evaluación aplicables a la calidad de la atención en salud, algunas definiciones originadas en el campo de la educación son las más congruentes con los objetivos de la presente investigación: "suministrar información para tomar decisiones". Recientemente se le ha dado importancia dentro de la definición de la evaluación, a la determinación del mérito o valor de forma sistemática.

### **2.2.3 Evaluación de la calidad asistencial: valoración del desempeño.**

La asistencia propiamente dicha constituye un proceso clave en la actividad de un servicio sanitario de emergencias. La calidad prestada en ella tiene una trascendencia fundamental dado que los resultados de una actuación inadecuada, o que no cumple los estándares fijados de calidad en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias y emergencias, pueden ser nefastos para el paciente e incluso para los intervinientes. Se trata de asistencias con una elevada exigencia para el profesional y para la organización en su labor de coordinación. La rapidez, la gravedad, la presión del medio, las posibles consecuencias para la salud y la vida de los pacientes, ponen al servicio y a los profesionales ante un gran reto. De ahí la enorme responsabilidad y preocupación que, desde las organizaciones sanitarias responsables de esta prestación de asistencia, se debe tener para «hacer las cosas bien y a la primera».<sup>21</sup>

En todo sistema de valoración de calidad, no pueden faltar los indicadores de eficacia percibida por los usuarios. Sin duda, se trata de otro de los indicadores estructurales del servicio.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Corral E, Casado I, Suárez RM. Gestión de calidad del Servicio de Emergencias SAMUR Protección Civil. An Sist Sanit Navar. enero de 2010;33:107-21.

<sup>22</sup> Sánchez MS, Salgado E, Andreu OM. Mecanismos organizativos de adaptación y supervivencia de los servicios de urgencia. Emerg Rev Soc Esp Med Urgenc Emerg. 2008;20(1):48-53.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Para evaluar los servicios de salud se requiere inicialmente una descripción orientada de tres elementos generales: la población con sus necesidades; los recursos de salud existentes y las actividades fundamentales que desarrollan esos recursos.

Donabedian (1991)<sup>23</sup> establece una serie de elementos que facilitan el análisis de la calidad asistencial, los cuales son:

---

<sup>23</sup> Zambrano L. Trabajo especial de grado: Evaluación de la Calidad del Servicio en los Servicios de Emergencia [Internet]. 2003 [actualizado 16 Junio 2011; citado 1 de septiembre de 2014]. Disponible en:

- **Componente técnico:** como expresión entre la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución de todos los procedimientos con destreza.
- **Componente interpersonal:** expresión de la importancia de la relación paciente - profesional de la salud.
- **Componente correspondiente al entorno:** como expresión de la importancia que tiene para la asistencia el marco en el cual ésta se desarrolla. En el proceso de prestación de un servicio de salud, interviene por una parte el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico y por otra parte, la infraestructura administrativa que crea y mantiene las condiciones que hacen posible la realización del acto.

#### 2.2.4 Características de un servicio eficiente.<sup>23</sup>

- **Integridad:** Es la característica del servicio que lo capacita para identificar todas las necesidades clínicas del usuario y de procurar los medios para

---

[http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion\\_de\\_la\\_Calidad\\_del\\_Servicio\\_en\\_los\\_Servicios\\_de\\_Emergencia](http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion_de_la_Calidad_del_Servicio_en_los_Servicios_de_Emergencia)

<sup>23</sup> Zambrano L. Trabajo especial de grado: Evaluación de la Calidad del Servicio en los Servicios de Emergencia [Internet]. 2003 [actualizado 16 Junio 2011; citado 1 de septiembre de 2014]. Disponible en: [http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion\\_de\\_la\\_Calidad\\_del\\_Servicio\\_en\\_los\\_Servicios\\_de\\_Emergencia](http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion_de_la_Calidad_del_Servicio_en_los_Servicios_de_Emergencia)

tratarlas con acciones preventivas, curativas y de rehabilitación.

- **Oportunidad:** Es la característica del servicio de intervenir con sus acciones a su debido tiempo en el proceso de atención al usuario.
- **Continuidad:** Es la característica del servicio de realizar las actividades debidas en la secuencia apropiada y sin interrupción o ruptura del proceso de atención del usuario desde el ingreso hasta que se da de alta.
- **Contenidos Técnicos:** Se refiere a la serie de criterios, conocimientos teóricos y prácticos, actitudes, habilidades, destrezas y elementos de trabajo que es necesario aplicar para el diagnóstico y tratamiento de las necesidades del usuario, en todas y cada una de las actividades requeridas en el proceso de atención de un servicio.
- **Calidad Humana:** Es buena cuando todos los aspectos del servicio, el trato del personal médico y administrativo, el orden, la limpieza, el decoro, etc., muestran respeto y consideración para los pacientes.

### 2.2.5 Definiciones operativas.<sup>24</sup>

- **SERVQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

---

<sup>24</sup> Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- **Seguridad:** 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.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles:** 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.
- **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- **Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.

Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

- **Evaluación:** Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.
- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.
- **Establecimiento de Salud:** Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
- **Servicio de emergencia:** Departamento de atención primaria que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.

- **Emergencia:** es cualquier condición que en opinión del paciente, de sus parientes o amigos, requiere atención médica inmediata, lo que hace necesario llevar al paciente a un servicio de salud (hospital u otra clase). Esta Situación de emergencia persiste hasta tanto el médico u otro profesional de la salud establece que la vida o bienestar del paciente no está amenazado.
- **Servicios Médicos de Apoyo:** Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.
- **Atención Intramural:** Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.
- **Encuestador y Moderador:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- **Grupo Focal:** Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y

reacciones de un grupo social específico a un tema de interés.

### 2.2.6 Conceptos básicos.<sup>24</sup>

- **Acciones Correctivas:** Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.
- **Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- **Calidad de la Atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Gestión de la Calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

---

<sup>24</sup> Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.
- **Oportunidad de Mejora:** Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.
- **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud:** Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES**

#### **3.1 Hipótesis**

Por ser un estudio observacional no se considerará hipótesis estadística

#### **3.2 Operacionalización de las variables**

##### **Variable Dependiente:**

- Expectativas y Percepciones de la calidad de atención en los servicios de emergencia de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna. Durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.
- La Expectativa y Percepción de la calidad de atención se efectuará a través de la encuesta SERVQUAL del MINSA, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.

**Variable Independiente:**

- Aspectos tangibles que brindan los servicios de emergencia de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna.
- Confiabilidad del usuario externo atendido en los servicios de emergencia de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna.
- Capacidad de respuesta de los servicios de emergencia, de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna.
- Grado de empatía que tiene el profesional de salud de los servicios de emergencia, de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna.
- Seguridad que ofrece el profesional de salud de los servicios de emergencia, de los Centros de Salud, de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco, Tacna.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>ESCALA</b>
Tipo de Usuario	Usuario consultante	1. Usuario 2. Acompañante	Nominal
Servicio	Principal servicio demandado	Emergencias	Nominal

Edad del usuario	En años	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20 a 29 años</li> <li>2. 30 a 39 años</li> <li>3. 40 a 49 años</li> <li>4. 50 a 59 años</li> <li>5. 60 a más</li> </ol>	Ordinal
Sexo	Género	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Femenino</li> <li>2. Masculino</li> </ol>	Nominal
Ocupación del usuario	La que al momento de la entrevista ejerce y será mediante entrevista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempleado</li> <li>2. Ama de casa</li> <li>3. Estudiante</li> <li>4. Empleada(do)</li> <li>5. Obrero(ra)</li> <li>6. Trabajador(ra) independiente</li> <li>7. Agricultor (ra)</li> <li>8. Otro</li> </ol>	Nominal
Lugar de residencia	Lugar donde actualmente vive	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rural</li> <li>2. Urbana</li> </ol>	Nominal
Grado de Instrucción del usuario	Ultimo grado alcanzado. Obtenido mediante entrevista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analfabeto</li> <li>2. Primaria</li> <li>3. Secundaria</li> <li>4. Superior Técnica</li> <li>5. Superior Univ.</li> </ol>	Nominal
Tiempo de espera en atención	Tiempo en minutos desde llegada al establecimiento hasta recibir atención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. &lt; 5 minutos</li> <li>2. 5 a 10 minutos</li> <li>3. 11 a 20 minutos</li> <li>4. 20 a mas</li> </ol>	ordinal
Lugar de referencia	Lugar de donde acudió el paciente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. C.S. Ciudad Nueva</li> <li>2. C.S. San Francisco</li> </ol>	Nominal

Condición de aseguramiento	Estado de aseguramiento al momento de la atención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con seguro <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIS</li> <li>• Otros</li> </ul> </li> <li>2. Sin seguro</li> </ol>	Nominal
Fiabilidad	Cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado para el Perú	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal
Capacidad de Respuesta		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal
Seguridad		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal
Empatía		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal
Aspectos Tangibles		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal
Calidad del Servicio		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy satisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Insatisfecho</li> <li>4. Muy Insatisfecho</li> </ol>	Nominal

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Diseño

Estudio observacional, prospectivo, de cohorte transversal, en el campo de la salud pública.

#### 4.2 Ámbito de estudio

Considerando para el presente trabajo de investigación, 02 Centros de Salud, como siguen:

- El Centro de Salud Ciudad Nueva, con fecha de creación: 04/11/1985, pertenece a La Red De Salud De Tacna. Ubicada en la siguiente dirección: Daniel Alcides Carrión S/N Plaza Principal, del Distrito de Ciudad Nueva, Provincia de Tacna. Con una población asignada de 17340 usuarios, según La Dirección De Salud De Tacna (población estimada 2015).<sup>25</sup>
- El Centro de Salud San Francisco, con fecha de creación: 27/12/1990, pertenece a La Red De Salud De Tacna. Ubicada en la siguiente dirección: Asociación de Vivienda Villa San Francisco, del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia de

---

<sup>25</sup> Dirección Regional de Salud Tacna - Centro de Salud Ciudad Nueva [Internet]. [citado 10 de julio de 2015]. Disponible en: <http://www.tacna.minsa.gob.pe/index.php?page=ciudad-nueva>

Tacna. Con una población asignada de 33135 usuarios, según La Dirección De Salud De Tacna (población estimada 2015).<sup>26</sup>

Ambos Centros de Salud brindan los siguientes servicios:

- Medicina
- Obstetricia
- Odontología
- Psicología
- Atención integral del niño
- Atención de Tópico
- Gineco-Obstetricia
- Pediatría
- Internamiento
- Servicio Social
- Saneamiento Ambiental

#### **4.3 Unidad de análisis**

El usuario externo que recibe atención en el servicio de emergencia de los Centros de Salud de Ciudad Nueva (Cono Norte) y San Francisco (Cono Sur), durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.

#### **4.4 Población y muestra.**

- **Población:** La población de estudio estuvo conformado por todos los usuarios externos que acudieron al servicio de

---

<sup>26</sup> Dirección Regional de Salud Tacna - Centro de Salud San Francisco [Internet]. [citado 10 de julio de 2015]. Disponible en: <http://www.tacna.minsa.gob.pe/index.php?page=san-francisco>

atención de emergencia de los Centros de Salud de Ciudad Nueva (Cono Norte) y San Francisco (Cono Sur), que son nivel I – 4, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015.

- **Muestra:** El tamaño muestral fue calculado probabilísticamente, utilizando un intervalo de confianza del 95% y máximo error aceptable del 5%. Considerando la Peor prevalencia esperada de 0.15, se trabajó según prevalencia de estudios de satisfacción anteriores: 10 – 15 (0.10 – 0.15).
  - Peor prevalencia esperada, se trabajó según prevalencia de estudios de satisfacción anteriores: 10 – 15 (0.10 – 0.15). Referencia; Tesis de maestría de la Universidad Peruana Cayetano Heredia: Girón J., Yagua J., Arias V., Chávez M.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, mediante la siguiente fórmula:

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

N = Población atendida aproximada /mes (400 Aprox.)

Z = 1.96

p = Peor prevalencia esperada (0.15)

d = Error muestral, igual a 0.05

n = 193 hab. Mejor Aproximación por cada establecimiento: 103 hab.

#### **4.1.1 Criterios de Inclusión**

- Ñ Persona mayor de edad (18 años) tutora de hogar (Madre o Padre) en caso de ser acompañante.
- Ñ Toda persona que tenga un tiempo de residencia en el ámbito de estudio mayor o igual a 6 meses, porque son probablemente pobladores que ya conocen el establecimiento o tiene referencias de él.
- Ñ Población de ambos sexos.

#### **4.1.2 Criterios de Exclusión**

- Ñ Toda persona que no presente buen estado de sus facultades mentales (pacientes psiquiátricos, demencia senil, enfermedad de Alzheimer, etc., en cuyo caso será entrevistado el/la acompañante.
- Ñ Pacientes que no deseen participar en el estudio.

#### **4.5 Instrumentos de Recolección de datos. (Ver anexos)**

Se usó la Guía Técnica,<sup>1, 11</sup> para la evaluación de la satisfacción del usuario externo a nivel nacional, que es un instrumento adaptado y validado para ser utilizado en los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud y de uso

---

<sup>1</sup> Ministerio de Salud - Hospital Santa Rosa. Informe de Encuesta de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia del HSR. Primer Semestre 2010. Informe\_Servqual\_Sem\_I.pdf [Internet]. [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: [http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe\\_servqual\\_sem\\_i.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf).

<sup>11</sup> Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM, Pena MM, Silva EMS da, et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Rev Esc Enferm USP. octubre de 2013;47(5):1227-32.

referencial para los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas, Sanidad de las Fuerzas Policiales, Privados, y otros en los que se brinden atenciones de salud en el Perú.

- **Instrumento de medición:**

El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud, de forma directa con los usuarios externos que asistieron a los servicios de emergencia de los Centros de Salud Ciudad Nueva y San Francisco, a los cuales se entrevistó antes y después de ser atendidos. La que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

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

- **SERVQUAL:**

Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc, desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes,

beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

#### **4.6 Metodología para aplicación de encuestas:**

La metodología fue por pesquisa diaria hasta completar la muestra.

#### **4.7 Aspectos éticos:**

La información recogida ha sido estrictamente confidencial y de exclusivo manejo por parte del investigador.

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel. Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

Para la realización del estudio se utilizó los siguientes programas:

- Microsoft Office - Word: Procesador de texto.
- Microsoft Office - Excel: Captura de base de datos, diseño de tablas y gráficos.
- SPSS V15.0: Análisis estadístico de base de datos, creación de tablas y gráficos.

Para el análisis estadístico de la base de datos se utilizó el programa SPSS V15.0, mediante el cual se etiquetó cada una de las variables y se agregó los distintos valores para cada una de las mismas. Para la presentación de los resultados obtenidos, se elaboraron tablas de frecuencias y tablas de contingencia con valores absolutos y relativos, así como gráficos de barras de error, según las variables descritas. Finalmente, los resultados se presentarán en el programa Microsoft Office – Word.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015

TABLA N° 01  
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EDAD Y SEXO SEGÚN CENTRO DE SALUD DE PROCEDENCIA.

		CENTRO DE SALUD					
		Ciudad Nueva		San Francisco		Total	
		N	%	N	%	N	%
EDAD	20 a 29 años	15	15.0%	24	24.0%	39	19.5%
	30 a 39 años	38	38.0%	35	35.0%	73	36.5%
	40 a 49 años	28	28.0%	27	27.0%	55	27.5%
	50 a 59 años	13	13.0%	11	11.0%	24	12.0%
	60 a más	6	6.0%	3	3.0%	9	4.5%
	Total	100	100.0%	100	100.0%	200	100.0%
SEXO	Hombre	37	37.0%	40	40.0%	77	38.5%
	Mujer	63	63.0%	60	60.0%	123	61.5%
	Total	100	100.0%	100	100.0%	200	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 01, se puede observar la distribución de frecuencia de los usuarios seleccionados aleatoriamente en el Centro de Salud Ciudad Nueva y Centro de Salud San Francisco, según edad y sexo. En ambos casos la muestra seleccionada ascendió a 100 usuarios siendo ambos grupos comparables pues desempeñan labores similares.

En los pacientes atendidos en el centro de salud Ciudad Nueva, el 38% tenía de 30 a 39 años, proporción similar ocurrió en el Centro de Salud San Francisco donde dicho grupo de edad representó el 35%. En ambos establecimientos el segundo grupo en orden de frecuencia fue el de usuarios entre 40 a 49 años, observándose un 28% en el Centro de salud Ciudad Nueva y un 27% en el Centro de Salud San Francisco. En el grupo de 50 a 59 años las proporciones también fueron similares, 13% y 11% respectivamente.

Según sexo, en el grupo de Ciudad Nueva el 63% fueron mujeres y en el Centro de Salud San Francisco el 60% tenía esta misma condición. En ambos grupos fue muy mayoritaria la demanda de usuarias del sexo femenino.

**RESULTADOS**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS**  
**SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE**  
**ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO.**  
**TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 02**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN Y**  
**OCUPACIÓN SEGÚN CENTRO DE SALUD DE PROCEDENCIA.**

		CENTRO DE SALUD					
		Ciudad Nueva		San Francisco		Total	
		N	%	N	%	N	%
<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	<b>Analfabeto</b>	3	3.0%	0	0.0%	3	1.5%
	<b>Primaria</b>	28	28.0%	5	5.0%	33	16.5%
	<b>Secundaria</b>	37	37.0%	33	33.0%	70	35.0%
	<b>Superior Técnica</b>	22	22.0%	36	36.0%	58	29.0%
	<b>Superior Universitaria</b>	10	10.0%	26	26.0%	36	18.0%
	<b>Total</b>	100	100.0%	100	100.0%	200	100.0%
<b>OCUPACION</b>	<b>Desempleado</b>	5	5.0%	10	10.0%	15	7.5%
	<b>Ama de casa</b>	26	26.0%	14	14.0%	40	20.0%
	<b>Estudiante</b>	5	5.0%	12	12.0%	17	8.5%
	<b>Empleado</b>	17	17.0%	16	16.0%	33	16.5%
	<b>Obrero</b>	4	4.0%	8	8.0%	12	6.0%
	<b>Trabajador independiente</b>	40	40.0%	38	38.0%	78	39.0%
	<b>Agricultor/ganadero</b>	2	2.0%	1	1.0%	3	1.5%
	<b>Otro</b>	1	1.0%	1	1.0%	2	1.0%
	<b>Total</b>	100	100.0%	100	100.0%	200	100.0%

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 02, se observa la distribución de frecuencia del grado de instrucción y ocupación según el establecimiento de salud. En el Centro de Salud Ciudad Nueva el 37% tenía el grado de instrucción de secundaria seguido de un 28% con instrucción primaria y un 22% con superior técnica. Distribución diferente tuvo el grupo de San Francisco donde el 36% tenía instrucción superior técnica seguida de un 33% con nivel de instrucción secundaria y un 26% con nivel superior universitario.

Según ocupación en el Centro de Salud Ciudad Nueva los usuarios que acuden principalmente son trabajadores independientes (40%), seguido de amas de casa (26%) y 17% empleados. Los procedentes del centro de salud San Francisco también mayoritariamente se desempeñan como trabajadores independientes (38%), seguidos de un 16% de empleados.

## RESULTADOS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 03  
NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA**

	N	%
Satisfacción amplia	1	.5
Insatisfacción leve-moderada	199	99.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

		Estadístico	Error típ.	
<b>TOTAL</b>	<b>Media</b>	1.8044	.04290	
	<b>Intervalo de confianza para la media al 95%</b>	<b>Límite inferior</b>	1.7198	
		<b>Límite superior</b>	1.8890	
	<b>Media recortada al 5%</b>		1.7991	
	<b>Mediana</b>		1.8300	
	<b>Varianza</b>		.368	
	<b>Desv. típ.</b>		.60665	

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 03; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios, El 99.5% de los usuarios manifiesta un nivel de insatisfacción de leve a moderada.

El puntaje promedio fue de 1.80 (1.71-1.88) de la diferencia entre expectativas y percepciones en la escala de SERVQUAL.

## RESULTADOS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 04  
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR DIMENSIONES DE LA ESCALA  
SERVQUAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS CIUDAD NUEVA Y SAN  
FRANCISCO**

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Fiabilidad</b>	200	1.3080	.66282
<b>Capacidad de respuesta</b>	200	2.2338	.75483
<b>Seguridad</b>	200	1.8038	.82436
<b>Empatía</b>	200	1.8790	.80048
<b>Tangibles</b>	200	1.7975	.66894

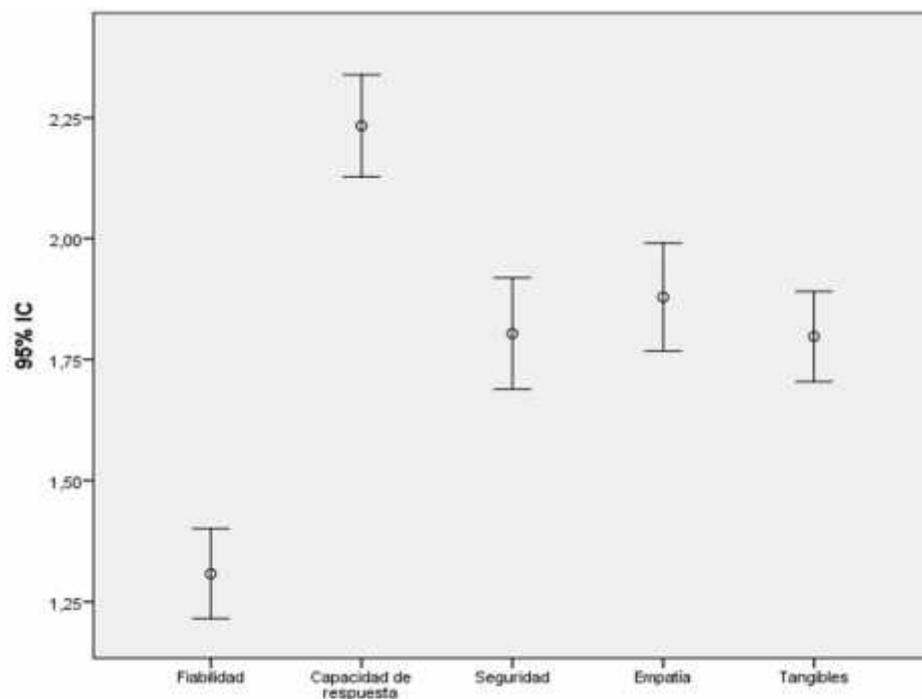
**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 04; los mayores valores de las medias se encuentra en la dimensión de capacidad de respuesta (media: 2.23) seguido de la dimensión empatía (media: 1.87). Cabe destacar que la media observada corresponde a la diferencia en promedio de las expectativas versus percepciones donde a mayor valor menor nivel de satisfacción.

## RESULTADOS

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015

GRÁFICO N° 01



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En el gráfico N° 01 observamos las discrepancias que se hallaron en las 5 dimensiones de calidad, según SERVQUAL. Distribuidos los promedios SERVQUAL podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que las dimensiones más comprometidas son capacidad de respuesta y empatía y de entre estas dos la dimensión capacidad de respuesta muestra una diferencia altamente significativa. La dimensión fiabilidad la que manifiesta mejores niveles de satisfacción en ambos establecimientos, siendo esta diferencia altamente significativa

## RESULTADOS

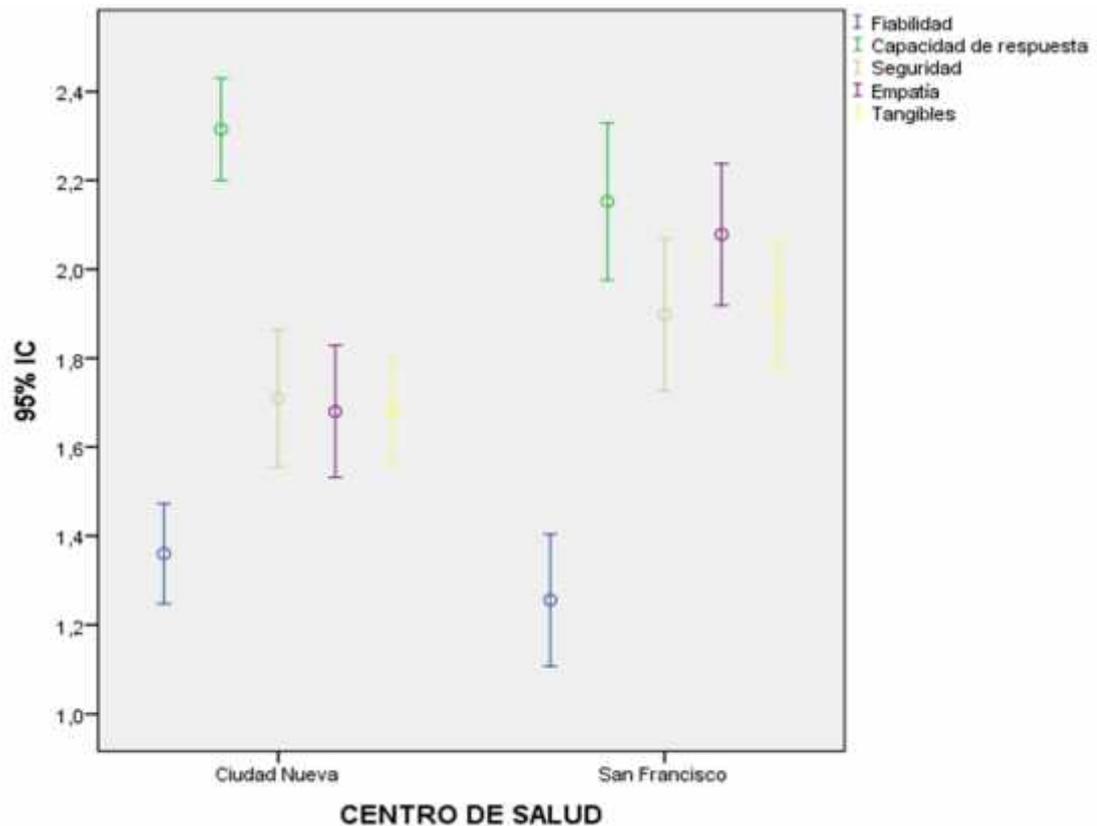
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 05  
COMPARACIÓN DE LOS PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN SEGÚN ESTABLECIMIENTO DE SALUD.**

	CENTRO DE SALUD					
	Ciudad Nueva		San Francisco		Total	
	Media	Desv. Standard	Media	Desv. Standard	Media	Desv. Standard
<b>Fiabilidad</b>	1.36	.57	1.26	.75	1.31	.66
<b>Capacidad de respuesta</b>	2.32	.58	2.15	.89	2.23	.75
<b>Seguridad</b>	1.71	.78	1.90	.86	1.80	.82
<b>Empatía (p: 0.02)</b>	1.68	.75	2.08	.80	1.88	.80
<b>Tangibles (p: 0.03)</b>	1.68	.60	1.92	.72	1.80	.67

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**Gráfico N° 02**  
**Comparación de los promedios de satisfacción**



En la tabla N° 05 y gráfico N° 02 se observa la comparación de las dimensiones según establecimiento de salud. Como podemos observar los promedios más altos se encuentran en capacidad de respuesta, 2.32 y 2.15, en el Centro de Salud Ciudad Nueva y Centro de Salud San Francisco respectivamente. En la dimensión empatía ambos establecimientos tienen promedios elevados pero es mucho mayor el compromiso en el Centro de Salud San Francisco donde el promedio de empatía alcanza el 2.08. Esta diferencia es significativa entre los dos establecimientos, **Empatía (p: 0.02)** y **Tangibles (p: 0.03)**; la misma diferencia significativa se manifiesta en la dimensión tangible donde el promedio de mayor insatisfacción se encuentra en el Centro de Salud San

Francisco (1.92) respecto al de Ciudad Nueva (1.68). No se presentan intervalos puesto que los valores entre ambos establecimientos son muy cercanos y al realizarse la lectura sumando ambos grupos por ser una sola red las dimensiones mayormente comprometidas coinciden con las individualizadas.

## RESULTADOS

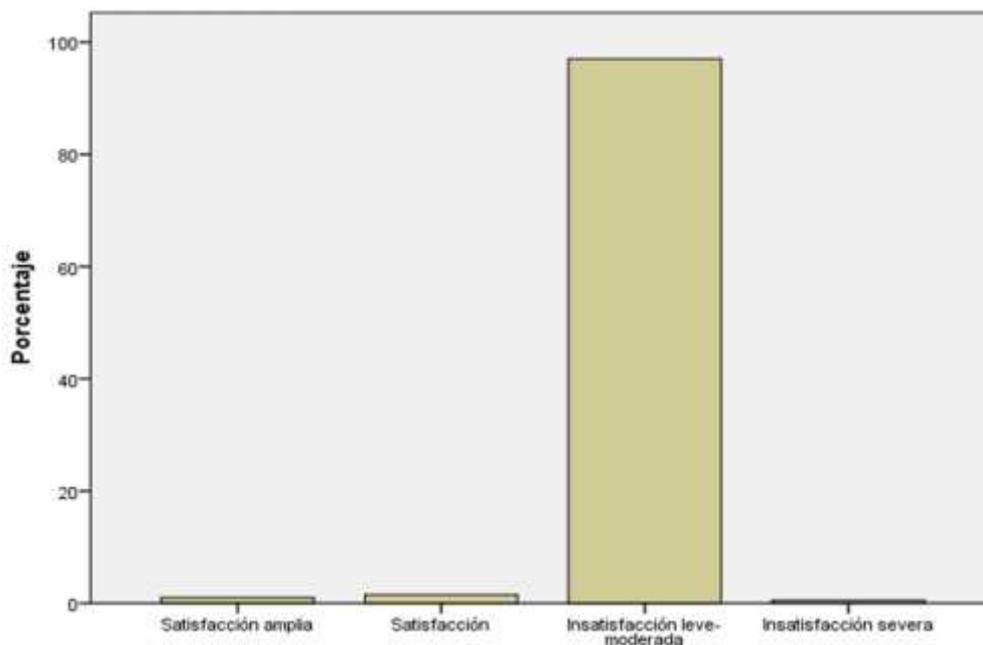
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 06**  
**NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción amplia</b>	2	1.0
<b>Satisfacción</b>	3	1.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	194	97.0
<b>Insatisfacción severa</b>	1	0.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**Gráfico N° 03**  
**Fiabilidad**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 06 y gráfico N° 03; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la escala de fiabilidad, de los dos grupos de usuarios, por pertenecer estos a una sola red de salud. El 97% de los usuarios manifiesta un nivel de insatisfacción de leve a moderada y solo un 1% y 1,5% presentaron un nivel de satisfacción amplia y satisfacción respectivamente.

## RESULTADOS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

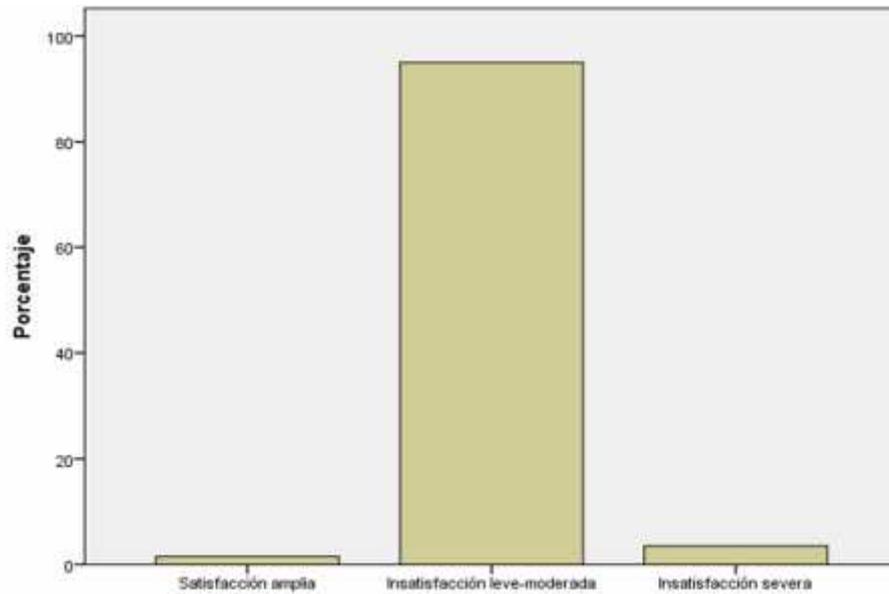
**TABLA N° 07**

**NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción amplia</b>	3	1.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	190	95.0
<b>Insatisfacción severa</b>	7	3.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 04**  
**CAPACIDAD DE RESPUESTA**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 07 y gráfico N° 04; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la escala de Capacidad de Respuesta, de los dos grupos de usuarios. El 95% de los usuarios manifiesta un nivel de insatisfacción de leve a moderada y solo un 1,5% presentaron un nivel de satisfacción amplia. El 3.5% manifiesta una insatisfacción severa, característica que aparece en esta dimensión en mayor proporción que en la anterior.

## RESULTADOS

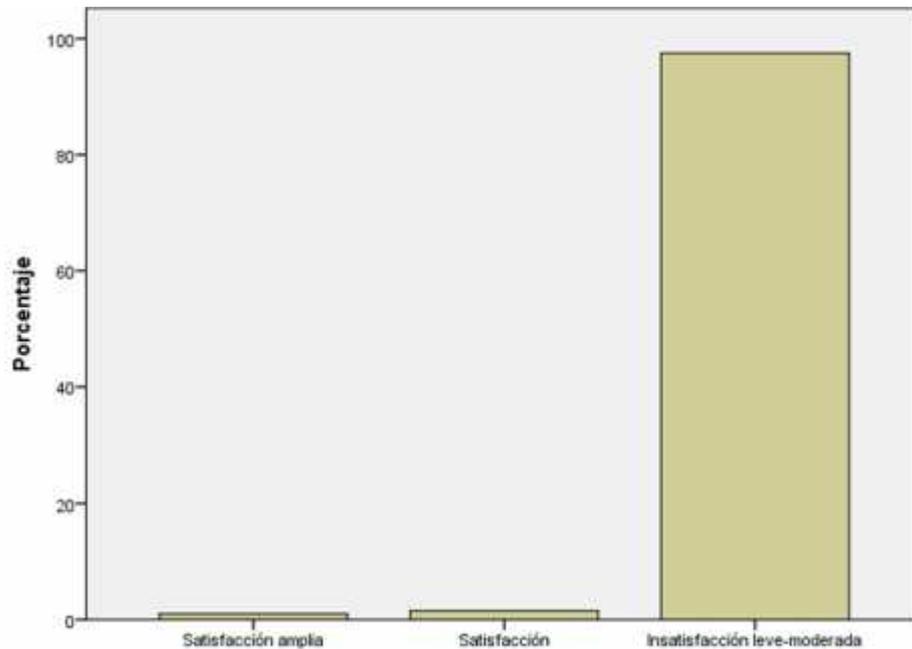
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**TABLA N° 08**  
**NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS CENSTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción amplia</b>	2	1.0
<b>Satisfacción</b>	3	1.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	195	97.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

## GRÁFICO N° 05 SEGURIDAD



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 08 y gráfico N° 05; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la escala de Seguridad, de los dos grupos de usuarios. El 97,5% de los usuarios manifiesta un nivel de insatisfacción de leve a moderada y solo un 1,5% se manifestaron satisfechos, seguido de un 1% con satisfacción amplia. Ningún usuario manifiesta una insatisfacción severa, característica que aparece en las otras dos dimensiones antes descritas.

## RESULTADOS

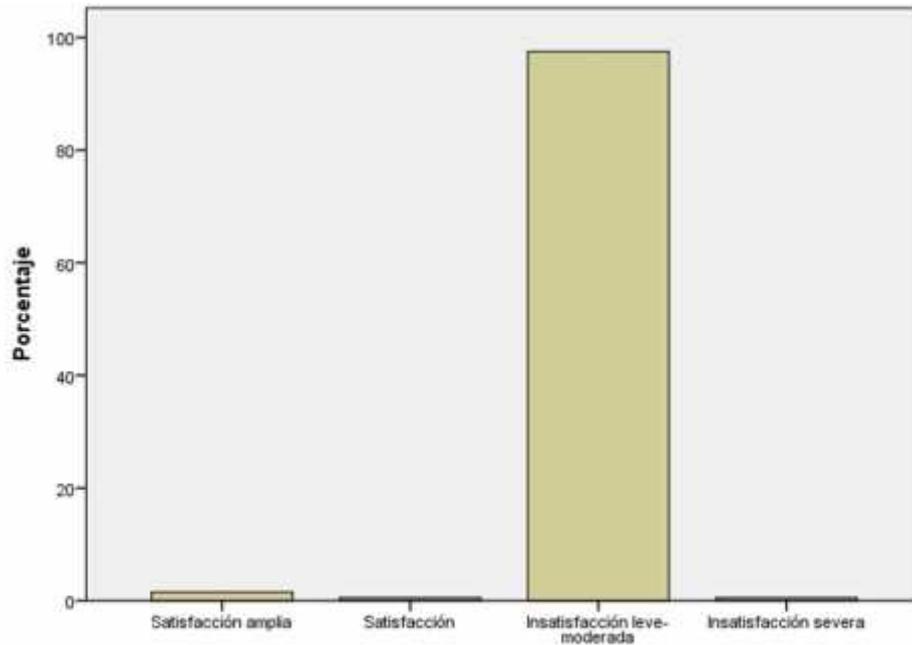
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015

**TABLA N° 09**  
**NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATÍA PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS CENSTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción amplia</b>	3	1.5
<b>Satisfacción</b>	1	0.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	195	97.5
<b>Insatisfacción severa</b>	1	0.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 06**  
**EMPATÍA**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 09 y gráfico N° 06; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de insatisfacción en la escala de Empatía, de los dos grupos de usuarios. El 97.5% de los usuarios manifiesta un nivel de satisfacción de leve a moderada.

## RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015

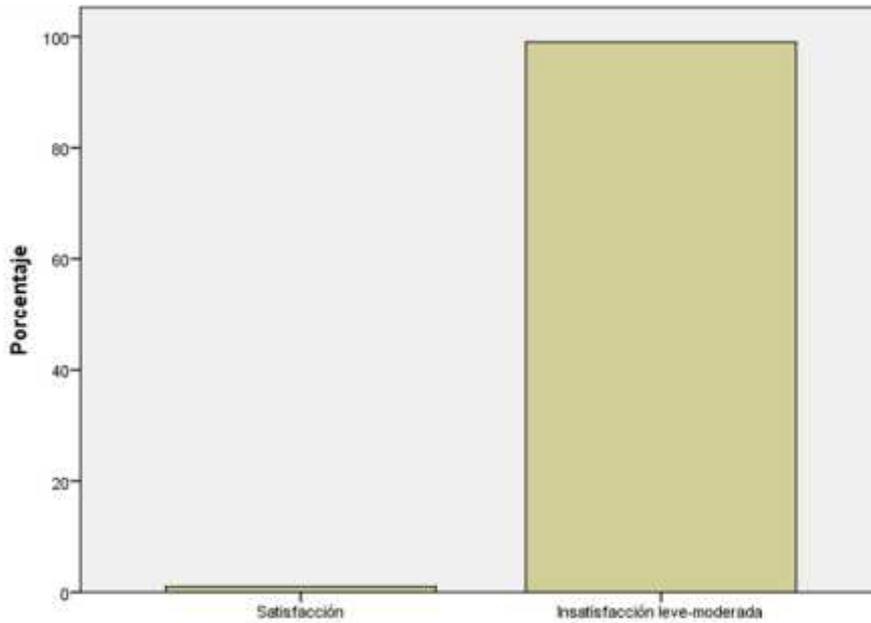
TABLA N° 10

NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN TANGIBLES PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SERV. DE EMERGENCIA DE LOS CENSTROS DE SALUD DE CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO DE TACNA

	N	%
Satisfacción	2	1.0
Insatisfacción leve-moderada	198	99.0
Total	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

## GRÁFICO N° 07 TANGIBLES

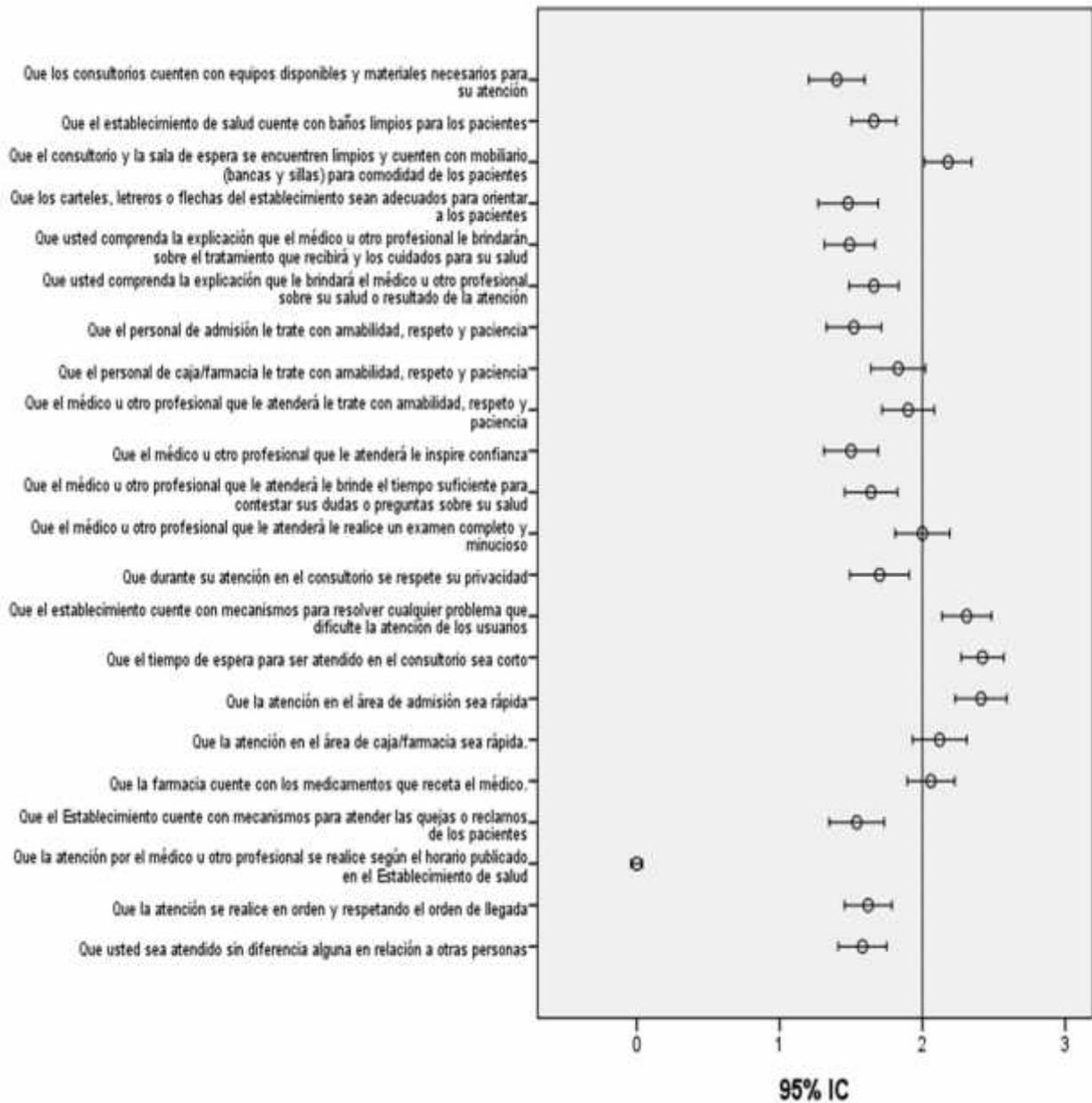


**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

En la tabla N° 10 y gráfico N° 07; según el análisis SERVQUAL, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la escala de Tangibles, de los dos grupos de usuarios. El 99% de los usuarios manifiesta un nivel de insatisfacción de leve a moderada.

**RESULTADOS**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS**  
**SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE**  
**ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO.**  
**TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**GRÁFICO N° 08**  
**OPORTUNIDAD DE MEJORA C. S. CIUDAD NUEVA**

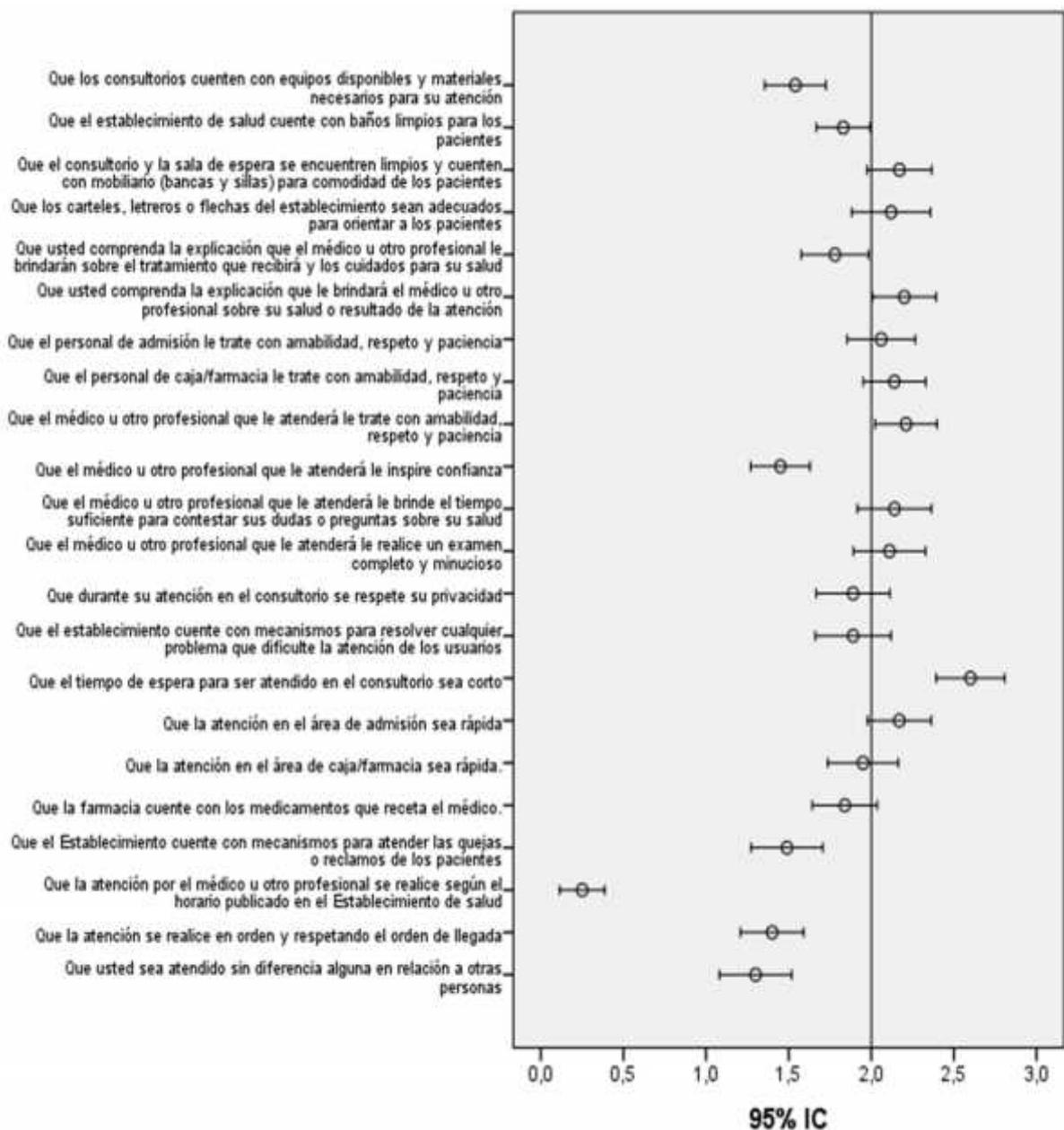


En el gráfico N° 08 nos ayuda a identificar la oportunidad de mejora para el Centro de Salud Ciudad Nueva donde a mayor puntaje mayor insatisfacción en los diferentes ítems del test. En orden de prioridad son: mejorar el tiempo de espera, mayor rapidez en el área de admisión y que el establecimiento cuente con algún mecanismo que permita resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios y que el consultorio y sala de espera se encuentren limpios y cuente con mobiliario y bancos para mayor comodidad de los pacientes.

Se puso el valor de corte en 2 para poder diferenciar lo que está peor del resto en los diferentes ítems del test, si el valor de corte estaría en 1 todo sería observable.

**RESULTADOS**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS**  
**SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE**  
**ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO.**  
**TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015**

**GRÁFICO N° 09**  
**OPORTUNIDAD DE MEJORA C.S. SAN FRANCISCO**



En el gráfico N° 09 nos ayuda a identificar la oportunidad de mejora para el Centro de salud San Francisco donde a mayor puntaje mayor insatisfacción en los diferentes ítems del test. En orden de prioridad son: mejorar el tiempo de espera, mayor rapidez en el área de admisión, que el profesional que atiende trate con amabilidad, respeto y paciencia, que haya una preocupación por hacer que se entienda la explicación que brinda el profesional, que el personal de farmacia y caja los trate con mayor amabilidad respeto y paciencia.

Se puso el valor de corte en 2,0 para poder diferenciar lo que está peor del resto en los diferentes ítems del test, si el valor de corte estaría en 1 todo sería observable.

## DISCUSIÓN

Nuestra investigación utilizó la escala validada para el Perú SERVQUAL, al igual que Peña.<sup>11</sup>, quien utilizó el mismo instrumento, que en el cual podemos evidenciar la importancia de medir la satisfacción en los centros donde se presta servicios de salud.

Souza da Cruz.<sup>12</sup>, evaluó la satisfacción de los usuarios de una institución hospitalaria y observó que las dimensiones más sobresalientes fueron: garantía (95,9%) y confiabilidad (95,7%), seguidos de empatía (95%), de responsabilidad (93%) y de tangibilidad (88%). Sin embargo en nuestro estudio encontramos porcentajes altos en las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta y empatía y de entre estas dos la dimensión capacidad de respuesta muestra una diferencia altamente significativa. La dimensión fiabilidad la que manifiesta mejores niveles de satisfacción en ambos establecimientos, siendo esta diferencia altamente significativa. En todas las dimensiones los porcentajes sobrepasaron el 90% para insatisfacción leve a moderada.

Velandia.<sup>13</sup>, Identifica, desde la perspectiva del usuario, la satisfacción de los servicios de atención médica en Colombia, e identificó algunos factores que determinan las variaciones en las evaluaciones de la

---

<sup>11</sup> Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM, Pena MM, Silva EMS da, et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Rev Esc Enferm USP. octubre de 2013;47(5):1227-32.

<sup>12</sup> Souza da Cruz W, Maria M. Users satisfaction based on the dimensions of quality of Parasuraman, Zeithaml and Berry. Journal of Nursing [Internet]. 2009 [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>

<sup>13</sup> Velandia F, Ardón N, Jara M, Cárdenas J, Pérez N. Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia. Rev. salud pública [Internet]. 2004 [citado 31 de agosto de 2014] 5 (1): 46 -58. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>

oportunidad y de la calidad, lo mismo que en las razones para no utilizar los servicios de atención médica. En relación a las razones de no uso de los servicios, "razones" que se asocian con problemas de calidad. Entre las más importantes, se encontraron las relacionadas con la accesibilidad: larga distancia hasta el oferente, falta de dinero y falta de credibilidad en los agentes de salud. Y logró establecer que los problemas de la calidad de los servicios en la seguridad social pueden ser mayores de lo que se cree. Al igual que Velandia nuestro estudio también identificó las oportunidades de mejora en general y por centro de salud.

Donde la oportunidad de mejora para el Centro de Salud Ciudad Nueva En orden de prioridad son: mejorar el tiempo de espera, mayor rapidez en el área de admisión y que el establecimiento cuente con algún mecanismo que permita resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios y que el consultorio y sala de espera se encuentren limpios y cuente con mobiliario y bancos para mayor comodidad de los pacientes.

Mientras que en el Centro de Salud San Francisco son: mejorar el tiempo de espera, mayor rapidez en el área de admisión, que el profesional que atiende trate con amabilidad, respeto y paciencia, que haya una preocupación por hacer que se entienda la explicación que brinda el profesional, que el personal de farmacia y caja los trate con mayor amabilidad respeto y paciencia. Muy similar también a lo encontrado por,

Cabello.<sup>10</sup>, en el Perú, mide la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. Las variables con mayor insatisfacción fueron: difícil acceso a citas,

---

<sup>10</sup> Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.

demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

Cuando comparamos el comportamiento de las dimensiones según establecimiento de salud. Pudimos observar los promedios más altos que se encuentran en capacidad de respuesta, 2.32 y 2.15, en el Centro de Salud Ciudad Nueva y Centro de Salud San Francisco respectivamente. En la dimensión empatía ambos establecimientos tienen promedios elevados pero es mucho mayor el compromiso en el centro de salud San Francisco donde el promedio de empatía alcanza el 2.08. Esta diferencia es significativa entre los dos establecimientos, sucede lo mismo en la dimensión tangible. La dimensión que se mostró similar en ambos grupos fue la fiabilidad, y este resultado es bastante grato desde la perspectiva profesional.

## CONCLUSIONES

- a. El nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99.5%.
- b. En los pacientes atendidos en el Centro de Salud Ciudad Nueva, el 38% tenía de 30 a 39 años, proporción similar ocurrió en el Centro de Salud San Francisco donde dicho grupo de edad representó el 30%. En ambos Centros fue mayoritaria la demanda de usuarias del sexo femenino. En el Centro de Salud Ciudad Nueva el 37% tenía el grado de instrucción de secundaria. Distribución diferente tuvo el grupo de San Francisco donde el 36% tenía instrucción superior técnica; los usuarios que acuden principalmente al Centro de Salud Ciudad Nueva son trabajadores independientes (40%), Los procedentes del Centro de Salud San Francisco también mayoritariamente se desempeñan como trabajadores independientes (38%).
- c. Según el análisis SERVQUAL, el 97% de los usuarios en la dimensión fiabilidad, en la escala de Capacidad de respuesta (95%), en la escala de Seguridad, (97.5%), en la escala de Empatía, (El 97.5%), en la escala de Tangibles, (El 99%) de los usuarios manifiestan un nivel de insatisfacción de leve a moderada respectivamente.
- d. Las oportunidades de mejora identificadas son, mejorar el tiempo de espera, mayor rapidez en el área de admisión y que el establecimiento cuente con algún mecanismo que permita resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- a. Recomendamos realizar estudios como este a fin de medir la calidad periódicamente cada seis meses o anualmente, ya que los resultados permitirían la mejora continua del establecimiento.
- b. Considerar lo encontrado en este estudio como punto de inicio de las mejoras de calidad en los Centros de Salud Ciudad Nueva y San Francisco.
- c. Recomendamos realizar estudios de calidad por servicios de atención, para mejorar por áreas o sectores.

## BIBLIOGRAFIA:

1. Ministerio de Salud - Hospital Santa Rosa. Informe de Encuesta de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia del HSR. Primer Semestre 2010. Informe\_Servqual\_I\_Sem\_I.pdf [Internet]. [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: [http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe\\_servqual\\_sem\\_i.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf).
2. Morales Asencio JM, Bonill de las Nieves C, Celdrán Mañas M, Morilla Herrera JC, Martín Santos FJ, Contreras Fernández E, et al. Diseño y validación de instrumento de evaluación de la satisfacción con los servicios de atención domiciliaria: SATISFAD. Gac Sanit. abril de 2007;21(2):106-13.
3. Geron SM, Smith K, Tennstedt S, Jette A, Chassler D, Kasten L. The Home Care Satisfaction Measure A Client-Centered Approach to Assessing the Satisfaction of Frail Older Adults With Home Care Services. J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci. 9 de enero de 2000;55(5):S259-S270.
4. Wiener JM, Anderson WL, Khatutsky G. Are Consumer-Directed Home Care Beneficiaries Satisfied? Evidence From Washington State. The Gerontologist. 12 de enero de 2007;47(6):763-74.
5. Triemstra M, Winters S, Kool RB, Wiegers TA. Measuring client experiences in long-term care in the Netherlands: a pilot study with the Consumer Quality Index Long-term Care. BMC Health Serv Res. 12 de abril de 2010;10(1):95.

6. Seclén Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. UNMSM - An Fac Med. junio de 2005;66(2):127-41.
  
7. Satisfacción de la Población con los Servicios de Fisioterapia y Rehabilitación en Policlínicos Seleccionados del País.pdf - Revista Electrónica de Portales Medicos.com [Internet]. [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en:  
  
<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/988/8/Satisfaccion-de-la-poblacion-con-los-servicios-de-Fisioterapia-y-Rehabilitacion-en-Policlinicos-seleccionados-del-pais>
  
8. Alvarado B, Altobelli L, Arroyo J, La Salud Peruana en el Siglo XXI. Retos y Propuestas de Política. [Internet]. Ed. Lima, julio de 2002: Consorcio de Investigación Económica y Social, DFID-Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional, Proyecto POLICY [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en:  
  
<http://cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/la-salud-peruana-en-el-siglo-xxi-retos-y-propuestas-de-politica.pdf>
  
9. Dirección Regional de Salud. Análisis Situacional de Gestión de la Calidad en Salud Año 2010 DIRESA Tacna. [Internet]. 2010 [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en:  
  
[http://www.tacna.minsa.gob.pe/uploads/desp/Analisis\\_Calidad\\_2010.pdf](http://www.tacna.minsa.gob.pe/uploads/desp/Analisis_Calidad_2010.pdf)
  
10. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.

11. Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM, Pena MM, Silva EMS da, et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev Esc Enferm USP*. octubre de 2013;47(5):1227-32.
12. Souza da Cruz W, Maria M. Users satisfaction based on the dimensions of quality of Parasuraman, Zeithaml and Berry. *Journal of Nursing [Internet]*. 2009 [citado 31 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>
13. Velandia F, Ardón N, Jara M, Cárdenas J, Pérez N. Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia. *Rev. salud pública [Internet]*. 2004 [citado 31 de agosto de 2014] 5 (1): 46 -58. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>
14. Blanco Aspiazu MA, Díaz Hernández L, Cruillas Miranda S, Méndez Rosabal A, Gelado Rodríguez JL, Báez Sarría F. La Medicina Interna en el ambiente hospitalario. *Rev Habanera Cienc Médicas*. febrero de 2014;13(1):72-84.
15. Arakaki M, M J. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? *Rev Medica Hered*. julio de 2001;12(3):75-7.
16. Glickman SW, Baggett KA, Krubert CG, Peterson ED, Schulman KA. Promoting quality: the health-care organization from a management perspective. *Int J Qual Health Care*. 12 de enero de 2007;19(6):341-8.
17. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*. 23 de septiembre de 1988;260(12):1743-8.

18. Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón M del C, Chacón García A, Vigil Escribano D, Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev Esp Salud Pública. diciembre de 2007;81(6):637-45.
19. Nebot C, Baques T, Crespo A, Valverde I, Canela J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. Aten Primaria [Internet]. 2005 [citado 31 de agosto de 2014];35(6):290-4 Disponible en:  
[http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?a=Pascual+L%  
&donde=&zfr=](http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?a=Pascual+L%f3pez%2c+L%2e&donde=&zfr=)
20. Oliva C, Hidalgo CG. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe Santiago. noviembre de 2004;13(2):173-86.
21. Corral E, Casado I, Suárez RM. Gestión de calidad del Servicio de Emergencias SAMUR-Protección Civil. An Sist Sanit Navar. enero de 2010;33:107-21.
22. Sánchez MS, Salgado E, Andreu OM. Mecanismos organizativos de adaptación y supervivencia de los servicios de urgencia. Emerg Rev Soc Esp Med Urgenc Emerg. 2008;20(1):48-53.
23. Zambrano L. Trabajo especial de grado: Evaluación de la Calidad del Servicio en los Servicios de Emergencia [Internet]. 2003 [actualizado 16 Junio 2011; citado 1 de septiembre de 2014]. Disponible en:

[http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion\\_de\\_la\\_Calidad\\_del\\_Servicio\\_en\\_los\\_Servicios\\_de\\_Emergencia](http://www.academia.edu/7302990/Evaluacion_de_la_Calidad_del_Servicio_en_los_Servicios_de_Emergencia)

24. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
  
25. Dirección Regional de Salud Tacna - Centro de Salud Ciudad Nueva [Internet]. [Citado 10 de julio de 2015]. Recuperado a partir de:  
<http://www.tacna.minsa.gob.pe/index.php?page=ciudad-nueva>
  
26. Dirección Regional de Salud Tacna - Centro de Salud San Francisco [Internet]. [Citado 10 de julio de 2015]. Recuperado a partir de:  
<http://www.tacna.minsa.gob.pe/index.php?page=san-francisco>
  
27. Escudero C. Manual de Auditoría Médica. Buenos Aires: Editorial Dunken; 2013. p. 74.

## ANEXO 01

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.<sup>24</sup>

#### MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD SERVQUAL

**Código de la encuesta:** \_\_\_\_\_

Buenas, estamos haciendo una consulta para mejorar los servicios que brinda el Centro de Salud en el Servicio de Emergencia, para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las siguientes preguntas.

**Datos generales:**

1=Usuario  
2=Acompañante

El encuestado es:	_____
Edad:	_____
Sexo:	_____
Grado de instrucción:	_____

Colocar edad en años

1=Hombre  
2=Mujer

1=Analfabeto  
2=Primaria  
3=Secundaria  
4=Superior Técnica  
5=Superior Universitaria  
6=No sabe/ no opina

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

1=Desempleado  
2=Arriba de casa  
3=Estudiante  
4=Empleado  
5=Obrero  
6=Trabajador Independiente  
7=Agricultor/Ganadero  
8=Otro.....  
9=No sabe/ no opina

**En qué servicio se atendió:** \_\_\_\_\_

1=Medicina  
2=Gineco-Obstetricia  
3=Pediatría  
4=Cirugía

**Viene primera vez:** \_\_\_\_\_

1=Si  
2=No

Dirección como:

- Jir, Av, Calle
- Nombre del centro poblado:

<b>Ubicación:</b>	_____
<b>Zona:</b>	_____
<b>Distrito:</b>	_____
<b>Provincia:</b>	_____

1=Urbano  
2=Rural  
3=Urbano marginal (Pueblo joven)

Colocar la priorización de las dimensiones de calidad que hace el encuestado en el tablero

PRIORIZACION DE DIMENSIONES		
Dimensiones	Numero de fichas asignadas	Orden
D1		
D2		
D3		
D4		
D5		

<b>Encuestador:</b>	_____
<b>Supervisor</b>	_____
<b>V.B.</b>	_____

<b>Digitador:</b>	_____
<b>Fecha:</b>	_____

EXP. 01. Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica
PERC 01. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica
EXP. 02. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente
PERC2. Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud
EXP. 03. Que su atención en emergencia esté a cargo del médico
PERC 03. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico
EXP. 04. Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
PERC 04. El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud
EXP. 05. Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico
PERC 05. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico
EXP. 06. Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida
PERC 06. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida
EXP. 07. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
PERC 07. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida
EXP. 08. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
PERC 08. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida
EXP. 09. Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida
PERC 09. La atención en la farmacia de emergencia fue rápida

EXP. 10. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
PERC 10.El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
EXP. 11. Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad
PERC 11.Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad
EXP. 12. Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido
PERC 12.El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido
EXP. 13. Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore
PERC 13.El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado
EXP. 14. Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
PERC 14.El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia
EXP. 15. Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención
PERC 15.El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención
EXP. 16. Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención
PERC 16. El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención
EXP. 17. Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán
PERC 17.El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron
EXP. 18. Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
PERC 18.El médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

EXP. 19. Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes
PERC 19.Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes
EXP. 20. Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes
PERC 20.La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes
EXP. 21. Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
PERC 21.La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
EXP. 22. Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos
PERC 22.Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos

Valoración en cada respuesta: 1 al 5

1. Muy insatisfecho
2. Medianamente insatisfecho
3. Medianamente Satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

## ANEXO 02

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN DE 24 HORAS: CIUDAD NUEVA Y SAN FRANCISCO. TACNA, DURANTE LOS MESES NOVIEMBRE, 2014 – ENERO, 2015

TABLA N° 11

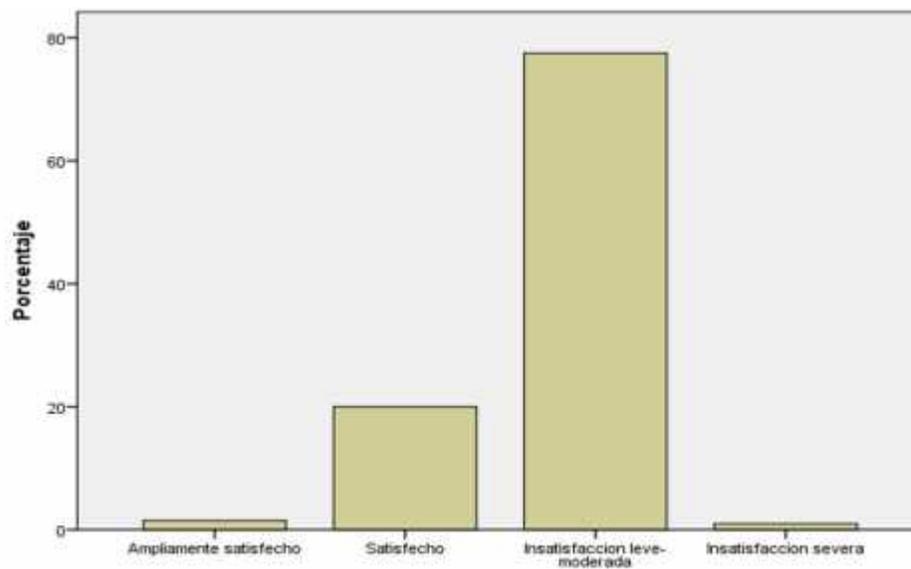
Este Centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos  
necesarios

	N	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	1.5
<b>Satisfecho</b>	40	20.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	155	77.5
<b>Insatisfacción severa</b>	2	1.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

## GRÁFICO N° 10

**Este Centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 12**

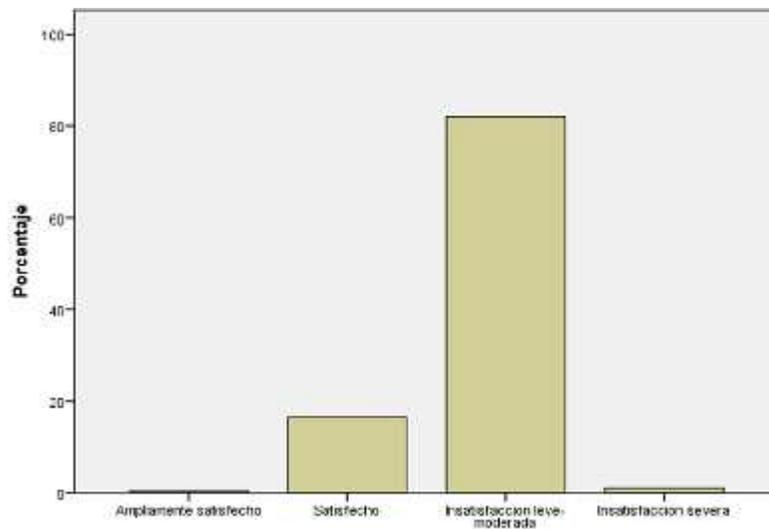
**Este Centro de Salud es agradable, está limpio y ordenado**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	.5
<b>Satisfecho</b>	33	16.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	164	82.0
<b>Insatisfacción severa</b>	2	1.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 11**

**Este Centro de Salud es agradable, está limpio y ordenado**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 13**

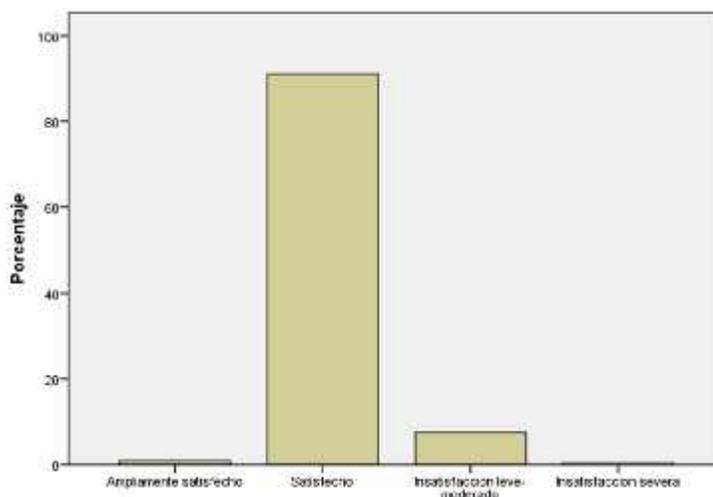
**Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	1.0
<b>Satisfecho</b>	182	91.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	15	7.5
<b>Insatisfacción severa</b>	1	.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 12**

**Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 14**

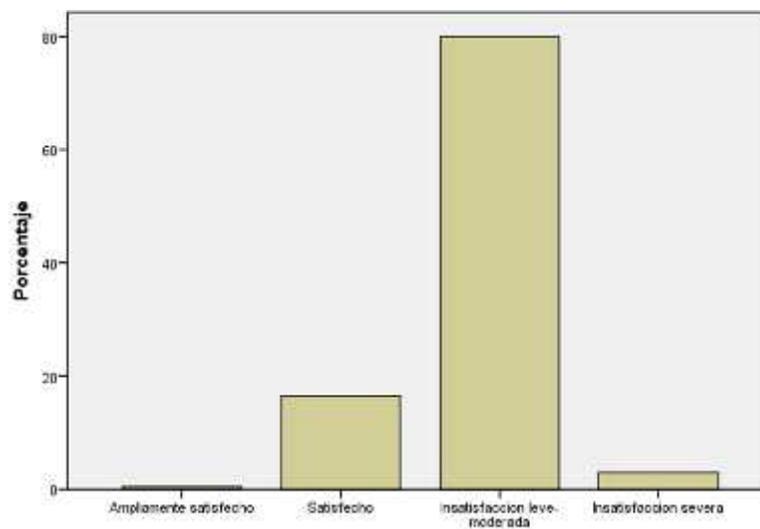
**Este Centro de Salud es fácil de identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	.5
<b>Satisfecho</b>	33	16.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	160	80.0
<b>Insatisfacción severa</b>	6	3.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 13**

**Este Centro de Salud es fácil de identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente**



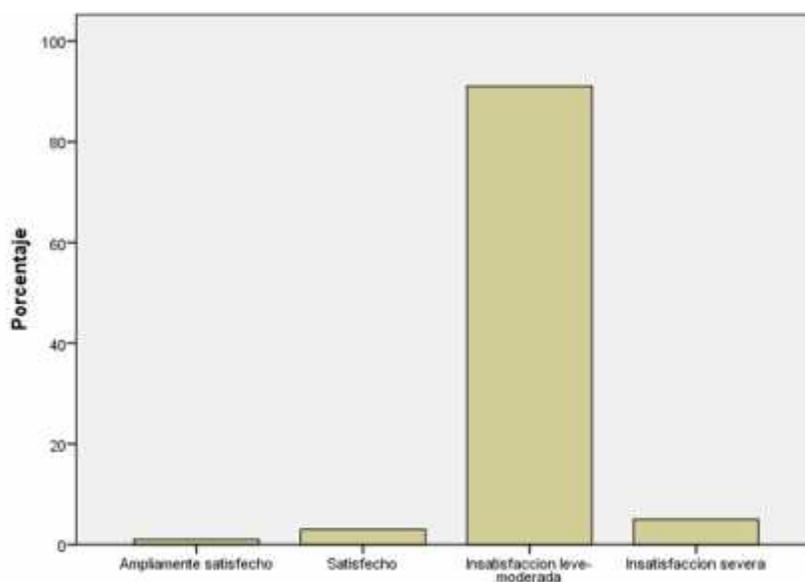
**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 15**  
**Este Centro de Salud cumple con lo que ofrece**

	N	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	1.0
<b>Satisfecho</b>	6	3.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	182	91.0
<b>Insatisfacción severa</b>	10	5.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 14**  
**Este Centro de Salud cumple con lo que ofrece**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 16**

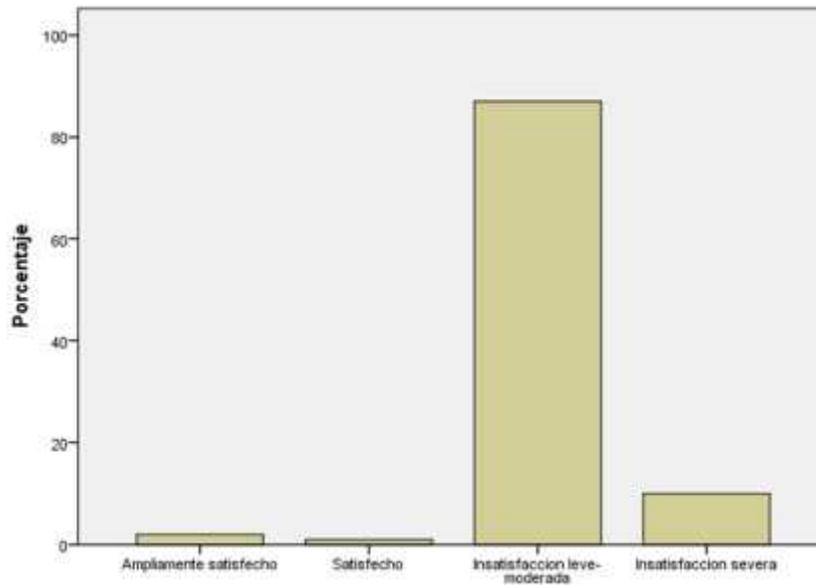
**Este Centro de Salud cumple con el horario establecido**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	4	2.0
<b>Satisfecho</b>	2	1.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	174	87.0
<b>Insatisfacción severa</b>	20	10.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 15**

**Este Centro de Salud cumple con el horario establecido**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 17**

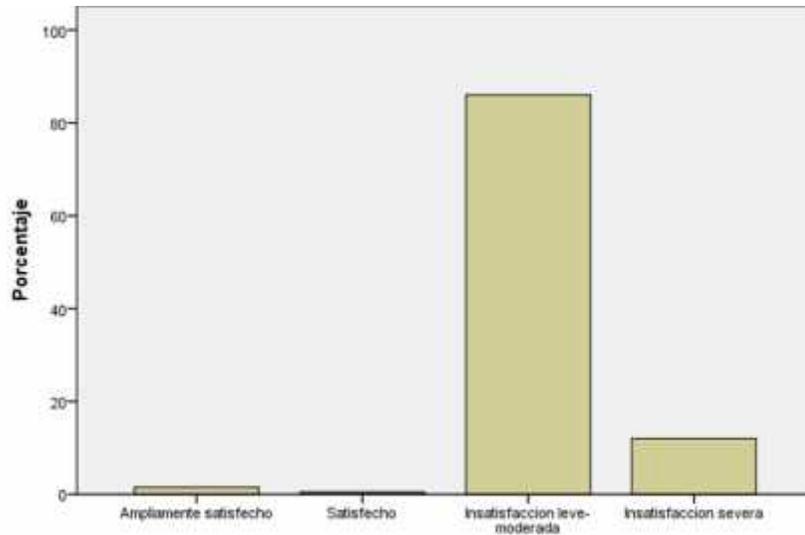
**Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	1.5
<b>Satisfecho</b>	1	.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	172	86.0
<b>Insatisfacción severa</b>	24	12.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 16**

**Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 18**

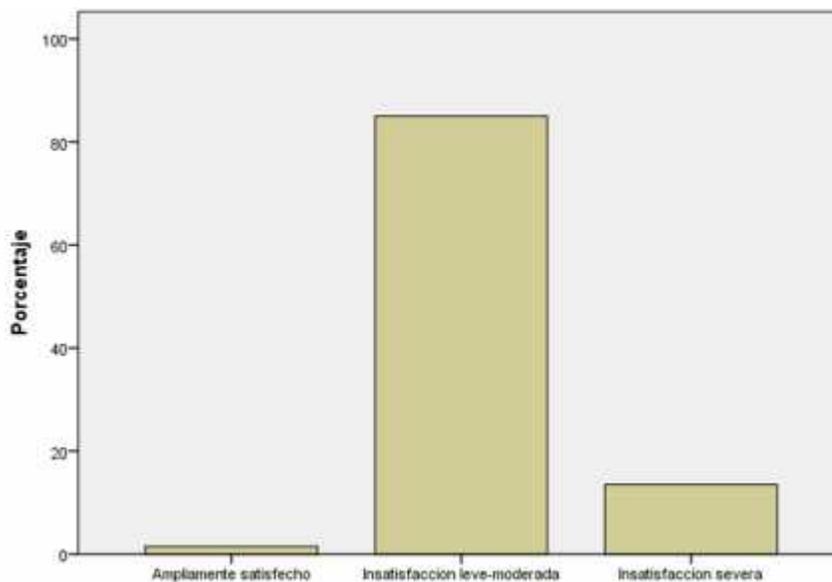
**En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	1.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	170	85.0
<b>Insatisfacción severa</b>	27	13.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 17**

**En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 19**

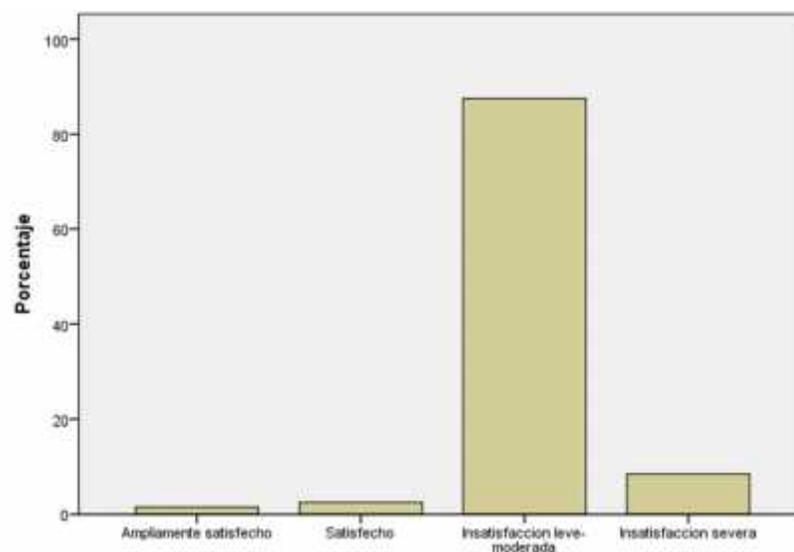
**Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos y materiales necesarios**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	1.5
<b>Satisfecho</b>	5	2.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	175	87.5
<b>Insatisfacción severa</b>	17	8.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 18**

**Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos y materiales necesarios**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 20**

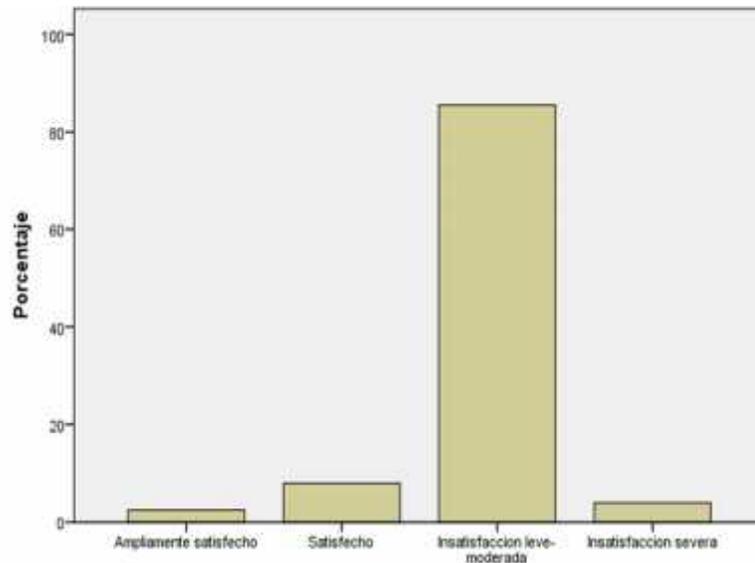
**El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	5	2.5
<b>Satisfecho</b>	16	8.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	171	85.5
<b>Insatisfacción severa</b>	8	4.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 19**

**El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 21**

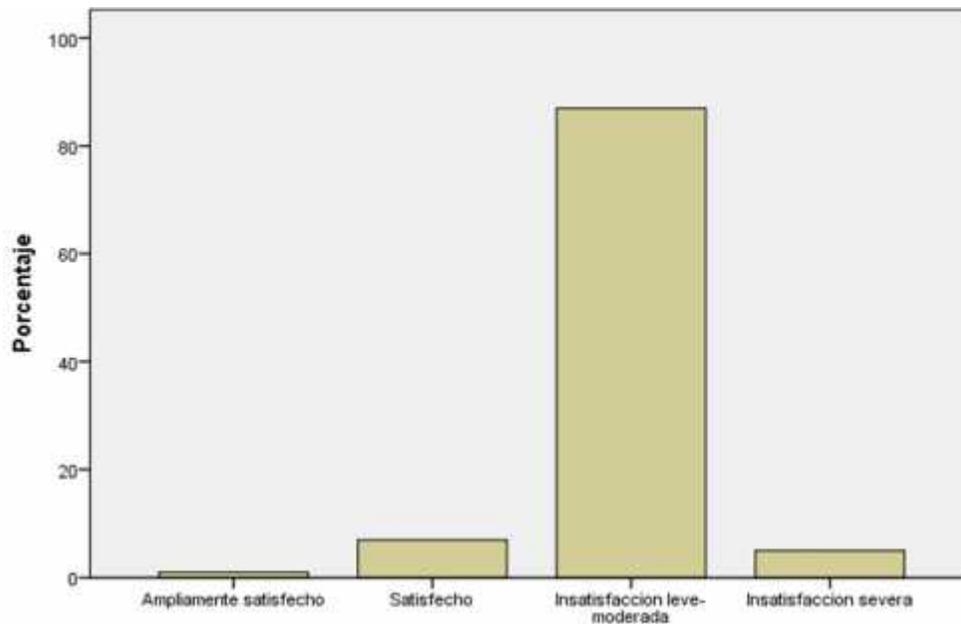
**Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones del paciente**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	1.0
<b>Satisfecho</b>	14	7.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	174	87.0
<b>Insatisfacción severa</b>	10	5.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 20**

**Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones del paciente**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 22**

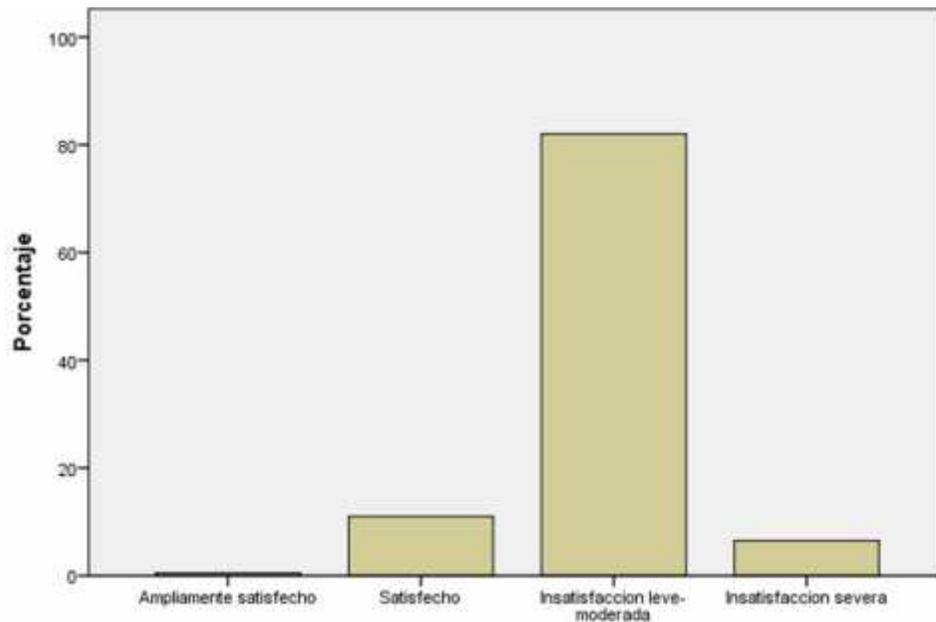
**Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los pacientes**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	.5
<b>Satisfecho</b>	22	11.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	164	82.0
<b>Insatisfacción severa</b>	13	6.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 21**

**Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los pacientes**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 23**

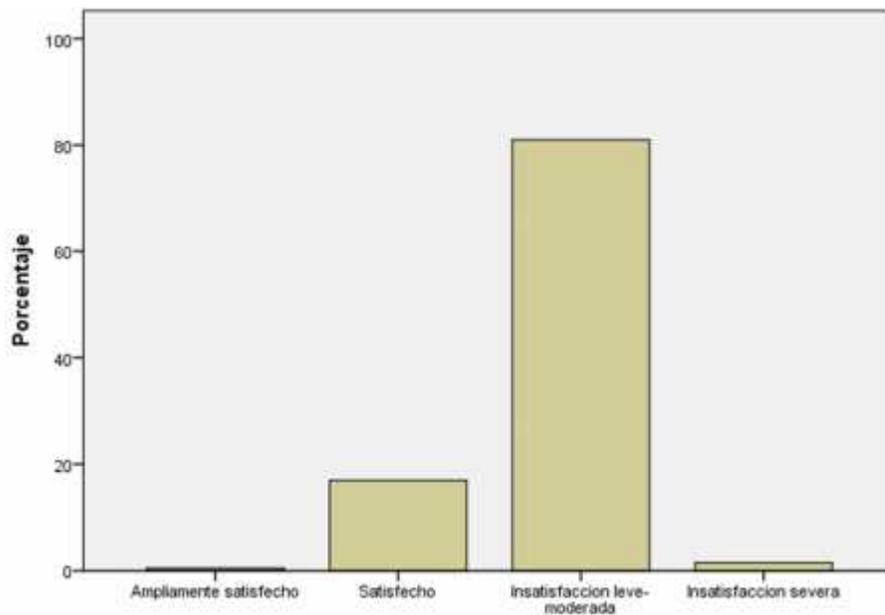
**Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	.5
<b>Satisfecho</b>	34	17.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	162	81.0
<b>Insatisfacción severa</b>	3	1.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 22**

**Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 24**

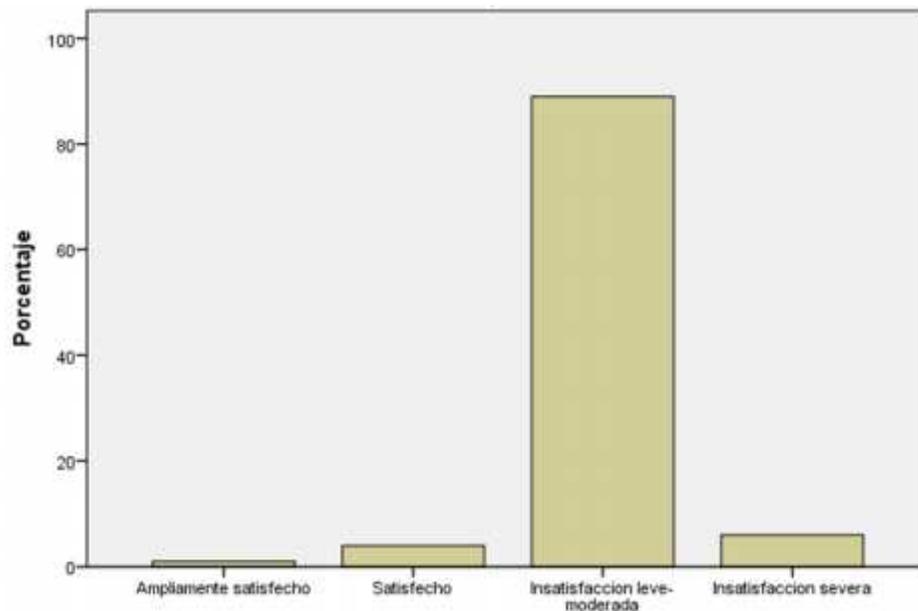
**Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	1.0
<b>Satisfecho</b>	8	4.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	178	89.0
<b>Insatisfacción severa</b>	12	6.0
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 23**

**Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 25**

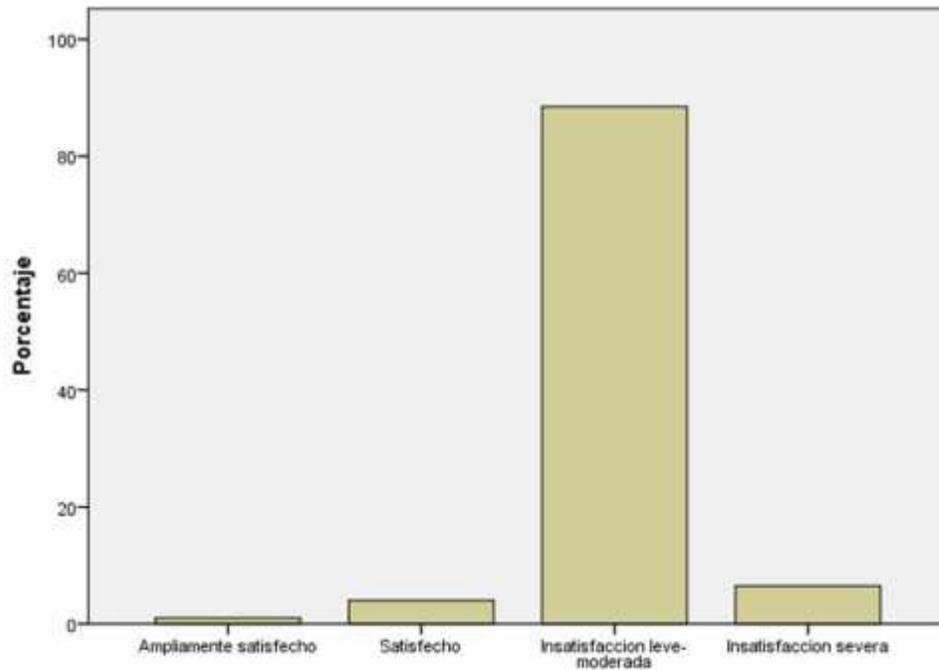
**Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	1.0
<b>Satisfecho</b>	8	4.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	177	88.5
<b>Insatisfacción severa</b>	13	6.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 24**

**Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 26**

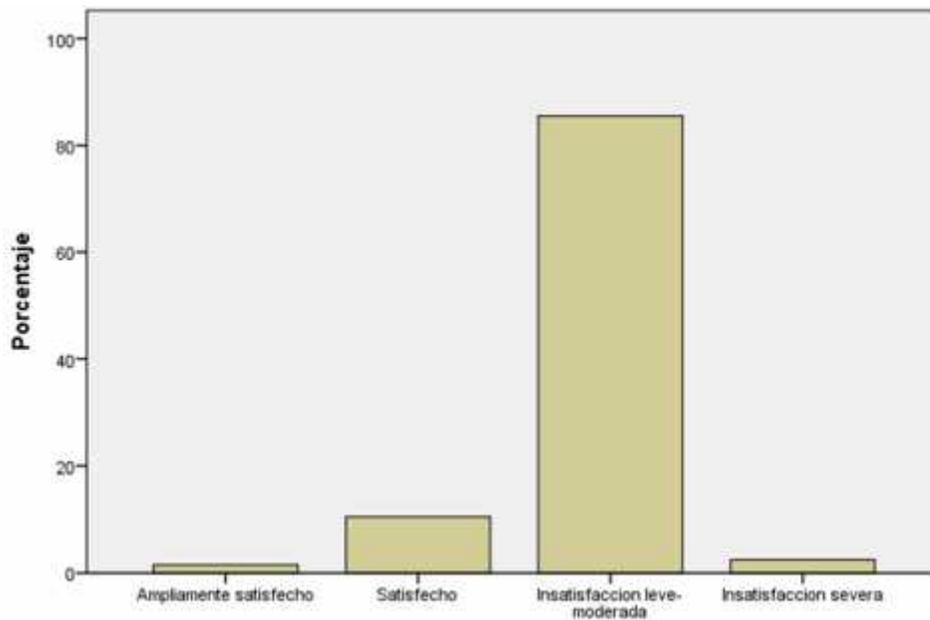
**Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	1.5
<b>Satisfecho</b>	21	10.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	171	85.5
<b>Insatisfacción severa</b>	5	2.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 25**

**Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 27**

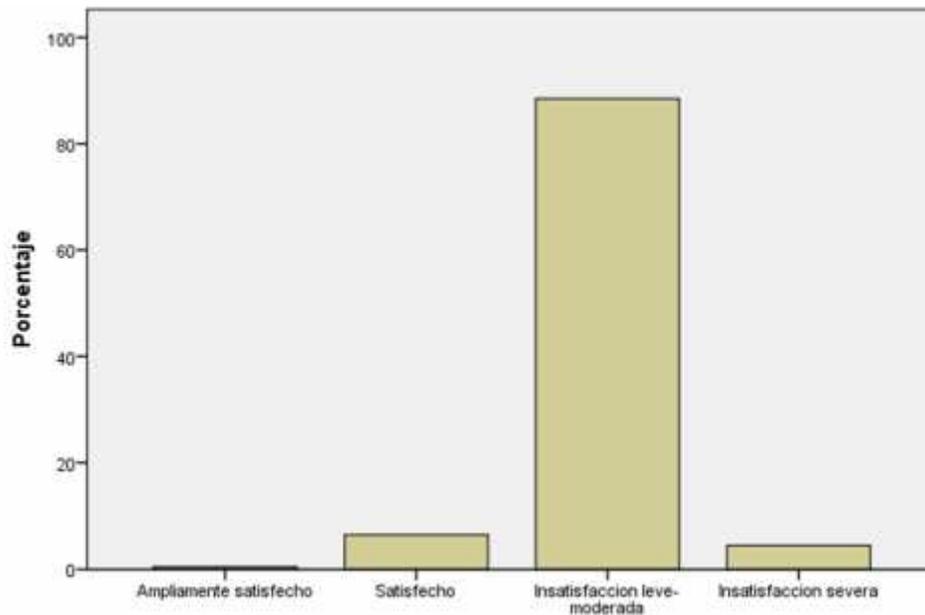
**Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada persona según su situación y características particulares**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	.5
<b>Satisfecho</b>	13	6.5
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	177	88.5
<b>Insatisfacción severa</b>	9	4.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 26**

**Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada persona según su situación y características particulares**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 28**

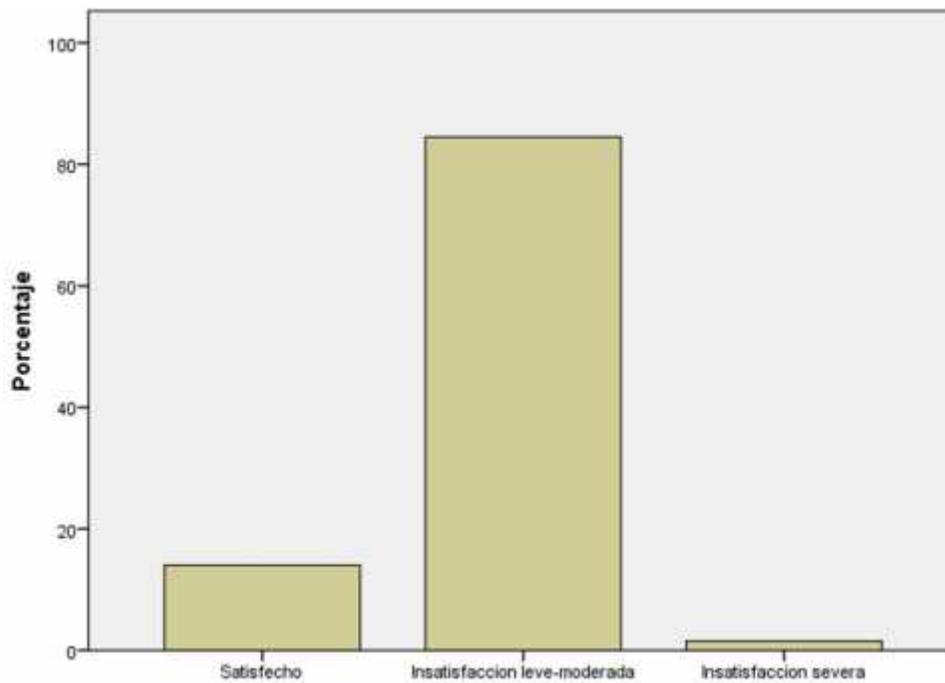
**En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfecho</b>	28	14.0
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	169	84.5
<b>Insatisfacción severa</b>	3	1.5
<b>Total</b>	200	100.0

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**GRÁFICO N° 27**

**En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente**



**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.



**TABLA N° 29****Estadísticos descriptivos**

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>E1</b>	200	4.95	.229
<b>E2</b>	200	4.92	.272
<b>E3</b>	200	4.99	.100
<b>E4</b>	200	4.95	.250
<b>E5</b>	200	4.97	.171
<b>E6</b>	200	4.93	.316
<b>E7</b>	200	4.96	.252
<b>E8</b>	200	4.93	.292
<b>E9</b>	200	4.94	.295
<b>E10</b>	200	4.96	.242
<b>E11</b>	200	4.97	.222
<b>E12</b>	200	4.98	.172
<b>E13</b>	200	4.99	.100
<b>E14</b>	200	4.98	.140
<b>E15</b>	200	4.95	.250
<b>E16</b>	200	4.98	.157
<b>E17</b>	200	4.98	.186
<b>E18</b>	200	4.99	.100
<b>N válido (según lista)</b>	200		

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.

**TABLA N° 30**  
**Estadísticos descriptivos**

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>P1</b>	200	3.51	.962
<b>P2</b>	200	3.41	.903
<b>P3</b>	200	4.87	.508
<b>P4</b>	200	3.43	.985
<b>P5</b>	200	3.02	.879
<b>P6</b>	200	2.89	.890
<b>P7</b>	200	2.67	.840
<b>P8</b>	200	2.42	.792
<b>P9</b>	200	2.84	.921
<b>P10</b>	200	3.17	1.006
<b>P11</b>	200	2.92	.971
<b>P12</b>	200	3.09	1.033
<b>P13</b>	200	3.52	.924
<b>P14</b>	200	2.93	.918
<b>P15</b>	200	2.96	.912
<b>P16</b>	200	3.19	1.008
<b>P17</b>	200	3.05	.926
<b>P18</b>	200	3.36	.977
<b>N válido (según lista)</b>	200		

**Fuente:** Ficha de información Encuesta SERVQUAL. Aplicada.