

ESCUELA DE POS GRADO



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE
ASISTE AL PUESTO DE SALUD CAUJUL - MICRORED
CHURIN- OYON MAYO – OCTUBRE 2016”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRESENTADO POR:

LIC. MAYRA ALEJANDRA SOSA GONZALES

ASESOR:

DR. NICANOR NINAHUAMAN MUCHA

CHINCHA-ICA-PERU, 2018

INTRODUCCION

Respecto al servicio de salud brindada, los estudios nos remontan a los años noventa, donde el MINSA desarrolló un conjunto de propuestas todas ellas con la finalidad de mejorar de manera considerable la calidad de los servicios de salud, mediante una estrategia directa que es la intervención.

Ya para el año 2006, el ente rector aprueba la creación y define las funciones del SGC, el cuales brinda las estrategias, la metodología y los diferentes procedimientos para analizar correctamente el nivel de satisfacción del cliente.

En nuestro país en los últimos años se ha tratado de comprender y analizar de cerca las causas de la insatisfacción de los usuarios en salud, todo ellos ayudados de manera considerable por las diferentes cooperaciones internacionales, como por ejemplo Proyecto 2000, salud y nutrición, cobertura con calidad, etc.

El Ministerio de Salud, uniéndose a esta inquietud de mejorar la calidad de la atención, coloca como uno de los indicadores con mayor relevancia la satisfacción del usuario externo; para esto aplica una herramienta llamada SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario.

En este marco la finalidad de la tesis es determinar el grado de satisfacción de los usuarios en salud que asiste al Puesto de Salud Caujul de la Microred Churin Oyón Mayo – octubre 2016.

Académicamente, el proyecto de investigación, por tratarse de calidad en los servicios de salud, se encuentra enmarcado dentro del área de administración y servicios de salud todo ello en Calidad.

ÍNDICE

CARÁTULA

INTRODUCCION

INDICE

	Pág
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	5-9
1.1. Situacion Problemática.....	5
1.2. Formulacion del Problema.....	7
1.2.2. Problemas Especificos.....	8
1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	8
1.3.1 Justificacion.....	8
1.3.2 Importancia.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	10-22
2.1 ANTECEDENTES.....	10
2.1.1 Antecedentes Internacional.....	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3 Antecedentes Locales.....	12
2.2 BASES	
TEORICAS.....	13
2.2.1 SALUD Y LOS SERVICIOS DE SALUD.....	13
2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicios.....	17
2.2.3 Satisfaccion del usuario externo.....	19
2.2.4 Nivel de satisfaccion.....	19
2.2.5 Calidad y servicios.....	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	22
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	23-24
3.1 HIPOTESIS.....	23-24
3.1.1 Hipotesis General.....	23
3.1.2 Hipotesis Especificas.....	23
3.2 VARIABLES.....	23

3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	24
CAPITULO IV: OBJETIVOS.....	25
4.1 Objetivo General.....	25
4.2 Objetivos Especificos.....	25
CAPITULO V: ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	26-27
5.1 Tipo, Nivel y Diseño De Investigacion.....	26
5.2 Poblacion – Muestra.....	27
5.3 Tecnicas De Recoleccion De Datos.....	27
5.4 Instrumentos De Recoleccion De Datos.....	27
5.5 Tecnicas De Analisis E Interpretacion De Resultados.....	27
CAPITULO VI. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	28
CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION.....	29-31
CAPITULO VIII: CRONOGRAMA.....	32
CAPITULO IX: PRESUPUESTO.....	33
CAPITULO X: ANEXO	35

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA

Se denomina satisfacción a aquella experiencia vivida por el usuario cuando utiliza un servicio de salud, está se caracteriza por ser un sentimiento subjetivo puesto que es influenciado por las necesidades y preferencias que cada beneficiario requiere.

Se toma a la calidad como un indicador básico que va a relacionarse con el nivel de satisfacción del paciente; esta calidad no solo va implicar el aumento de diversos recursos como los humanos, materiales y financieros, sino que va ir más allá.

A raíz de esta nueva modalidad de prestación de servicios, en todo el mundo se espera una atención integral con calidad, calidez y eficiencia, siendo parte de esta revolución países latinoamericanos; los cuales han adoptado estos pilares llegando a producir una transformación a nivel organizacional de los Sistemas Nacionales de Salud.

Estos requisitos son fundamentales, ya que concede una marcada seguridad al cliente externo y con ello se logra una reducción notoria en la calidad del servicio prestado. Su implementación es necesaria, ya que permiten la creación de sistemas de gestión con calidad, las cuales deben incluir todas las instituciones.

La gran meta para todos los que componen el sector salud, es la creación de sistemas exitosos que permitan incrementar la productividad del personal de salud en general, ayudando a mejorar la prestación de sus servicios, los cuales generarán satisfacción en los usuarios.

Las principales dificultades que va a presentar la atención sanitaria en América Latina, va hacer el escaso y dificultoso acceso a los diferentes sistemas, está restricción se ha observado en países como Colombia, Chile, entre otros países latinoamericanos.

En este contexto, en el Perú se han desarrollado avances sobre la atención con calidad, estos progresos estan relacionados con la autoevaluación, auditoria en salud, acreditación de establecimientos en salud y el uso de protocolos en salud, si bien son pasos que se están aplicando en los grandes establecimientos de salud, aún faltan llevarlos al total de establecimientos de salud.

Es por ello que el MINSA ha determinado un protocolo para mejorar la gestión de la calidad, el cual se aplicará según registro ministerial en un tiempo de corto, mediano y largo plazo, el cual se aplicará a todos los servicios prestadores de Salud.

A pesar de los esfuerzos que se están dando a nivel ministerial para poder brindar una atención con calidad, la falta de recursos (humanos, materiales, insumos, infraestructura y financieros) hacen que el servicio brindado sea pobre ante los consumidores, como es el caso del Puesto de Salud Caujul donde tanto los pacientes como los familiares, manifiestan quejas en la atención ya que no se cuenta con un adecuado equipo de profesionales permanente, los equipos de trabajo son insuficientes y la infraestructura del establecimiento de salud está dañada a causa de un derrumbe.

A estas debilidades se debe agregar que la población asignada al Puesto de Salud Caujul perteneciente a la Microred Churin- Oyón, es una muestra caracterizada por un nivel económico y social bajo. Es así que el Puesto de Salud Caujul se une a los cambios e innovaciones que plantea la política de salud, intentando ser partícipe de este desafío por el cambio, buscando brindar mejorar la calidad de atención.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que asiste el Puesto de Salud Caujul Micro Red Churin Oyón Mayo – Octubre 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción según sus dimensiones del usuario externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón Mayo – Octubre 2016?

- ¿Cuáles son las características de los usuarios externos que asisten al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón periodo Mayo – Octubre 2016?

1.2.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA

El Estudio actual se realizó en los usuarios que acudieron atenderse al puesto de Salud Caujul, siendo categoría I-II, con características de un nivel socio económico bajo por ser una población de bajo recursos económicos, en un periodo comprendido entre Mayo - Octubre del 2016.

Geográficamente está limitado con los Distritos de Andajes, Navan, Ámbar, Gorgor y Paccho.

El estudio de la investigación abarca un concepto fundamental como es la satisfacción del usuario externo la cual se puede definir como “sentimiento de bienestar cuando se han cubierto dos factores: la expectativa y la experiencia”.

1.3. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.3.1. JUSTIFICACION

Las nuevas políticas relacionadas con calidad a las que se está sometiendo la salud pública, son debido a que está es una herramienta que permite poder realizar un uso adecuado de los diferentes recursos en salud; a pesar de que su introducción haya tardado o tomado diferentes retos, su aplicación continua.

Reportes de la OMS en los últimos años se realizó un análisis de la situación de las reformas de salud en las Américas, donde se obtuvo resultados en las diferentes políticas planteadas y en el grupo de procedimientos, demostrándose que solo 6 de los 25 países estudiados cumplían con lo acordado.

En España, desde el 2003 se creó la agencia de Salud Pública de Barcelona (ASBP), la cual se encarga de gestionar servicios en salud pública en distintas dependencias de salud de todo el país.

En el Perú en el año 2007 se creó un documento técnico, dicho escrito se enfocó en la organización del SG de calidad a fin de que se pueda dirigir los diversos esfuerzos para desarrollar un mejoramiento en la atención de los requerimientos en salud.

El principal motivo para la realización de este estudio es a causa de que el Puesto de Salud de Caujul, es plaza para el Servicio Rural Marginal (SERUM), debido a ello los profesionales de salud asignados son diferentes cada año.

El distrito de Caujul tiene tres anexos, Aguar, Pumahuain y Caujul propiamente dicho, el personal profesional del Puesto de Salud de Caujul tiene que realizar la atención en todas las comunidades mencionadas, cuyas ubicaciones se encuentran a un promedio de una hora en vehículo como mínimo y dos horas y media caminando, esta accesibilidad muchas veces impide la atención de las emergencias, prestándose ello a corroborar la falta de satisfacción por parte de los usuarios.

Por lo tanto, se realizará esta investigación a fin de poder evaluar los resultados que se obtengan en relación a los servicios.

1.3.2. IMPORTANCIA

Esta investigación nos permitirá identificar los elementos importantes de la atención de salud tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y si muestran ser tangibles

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Estudios internacionales, se puede mencionar el estudio de Masuet Alberto Mario, fue del tipo descriptivo. Se consideró dentro de la muestra estudiada a los pacientes que asistieron a los CE dando un total de 380 casos.

Según los resultados la variable influenciada satisfacción de los acompañantes del paciente ; están las capacitación del médico, trato y confianza que inspira.

Sobre la satisfacción en general que brinda el hospital (excluidas las relacionadas con la atención medica), los factores que influyen de manera positiva fue el horario de atención y el trato. La investigación refiere que lo más importante para mejorar la percepción es que sea más rápido, incluso inmediata, dependiendo de su necesidad de salud.⁷

Osorio German, realizó un estudio sobre la variable anteriormente estudiada, para ello se desarrollo un estudio , descriptivo de tipo transversal.

El estudio arrojó ciertos resultados tales como que el usuario refiero que es excelente la calidad de atención en un 30%., mientras que en un 24% es muy buena, el 19% dice que la atención es buena y el 5% que es muy mala.

Además, aplicando el instrumento recomendado para la edición de la variable, la atención en general del personal fue muy buena 33%, buena 19% y mala 14%.

Cuando se entregó la receta (medicación) es un lugar clave del estudio de dicha variable el 96% afirmaron que no fueron entregados , mientras que el 5% recibieron todo con mayor sensibilidad (42.85%), hay abuso hacia los asegurados , respondieron el (33.33) , sin embargo el (19.04%) manifesto no hay medicamentos

8

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

La investigación realizada por Cabello Emilio, cuya finalidad fue la validación y evaluación de la aplicación de la encuesta para la medición de la satisfacción del usuario interno.

El estudio concluyó que “La satisfacción del usuario arrojó que aproximadamente el 89% de la muestra de la varianza en CE y 93% en E, se

aplicaron los cinco componentes referidos a la calidad, el estudio mostró que la encuesta validada SERVQUAL ha mostrado factores psicométricas que le ha permitido ser considerada una herramienta válida, confiable y aplicable en la medición de la variable antes mencionada “.⁹

De la misma manera se puede mencionar el estudio de García Miranda quien en su estudio analizó la percepción y la expectativa de la calidad que es brindada por el personal del centro de salud.

Para dicho estudio 190 usuarios externos, el tipo de investigación fue de carácter observacional, descriptivo, transversal.

El estudio antes mencionado concluyó de manera enfática que en el centro de lo primordial es el buen trato que se recibe del personal que labora en ese centro¹⁰

Por otro lado se puede mencionar el estudio de Palomino Verónica, Estrada Aldo, quien en su investigación demostró que la variable estudiada (nivel de satisfacción) es Bien percibida en un 35% y mal percibida en un 65%. Todo ello arrojó los siguientes resultados: fiabilidad con un 69.1%, capacidad de respuesta con 77.6%, seguridad con 54.2%, empatía con 57.3% y aspectos tangibles con 67.1%.¹¹

Por otro lado, se puede mencionar el estudio de Ortiz Vargas, dicho estudio analizo y estudio la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones, se obtuvo que en un 65% de todos los clientes se encuentran satisfechos con la calidad y que un 35% se sentían satisfechos respecto a la calidad de atención. Uno de los puntos más relevantes fue la seguridad con un 44 por ciento y la esfera con una pésima insatisfacción es la capacidad de respuesta con 73 por ciento aproximadamente.¹²

Por otro lado se puede mencionar la investigación de Cabrera Moscoso Marisa Andrea cuya finalidad fue el analizar el nivel de satisfacción global del usuario externo, el estudio fue de carácter descriptivo, transversal , se estudió de una manera exhaustiva a 180 pacientes y se le aplicó la herramienta SERVQUAL modificada, con lo que se obtuvo que la obteniendo que el nivel de insatisfacción es de aproximadamente 48% e la insatisfacción se separó en muchas dimensiones según las características estudiadas. ¹³

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Es la primera investigación que se realiza en dicho distrito en relación al nivel de satisfacción.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 SALUD Y SERVICIOS

El concepto de salud propuesto en los años 70 por la OMS, no es tan simple como se plantea ya que abarca diversas dimensiones del ser humano. De manera dinámica se infiere que se va a denominar buena salud a aquel desarrollo ecuánime de las funciones fisiológicas, las cuales se expresaran mediante el accionar uniforme de las relaciones ya sea de carácter biológico, social, psicológico del usuario.

La salud por sí sola no va a proveer todos los requerimientos de las personas, para ello se cuenta con la prestación de los servicios, los cuales están integrados por médicos, odontólogos, enfermeras, personal técnico, etc. Ellos desempeñan sus roles dentro de diferentes nosocomios, o de manera privada con el objetivo de brindar una adecuada salud.

Estos servicios se van a dividir en dos categorías. Los servicios preventivos, son aquellos que están destinados a poder mantener la salud de las personas, y por otro lado tenemos a aquellos servicios denominados curativos y de rehabilitación, cuyo propósito es el de regresar al estado de salud normal a aquellas personas que han sufrido daño.

Los servicios en salud van a responder a las necesidades de los individuos, más allá del hecho de querer tener más o mejor salud, esta es la razón por la cual cada persona debe obtener cuidados médicos, relacionados directamente con la necesidad que tenga y no a los que esté dispuesto a pagar.

Debemos precisar que generar dudas o incertidumbre afecta el mercado, puesto que los pacientes no conocen el resultado de sus enfermedades, para llegar a este conocimiento van a necesitar de los conocimientos médicos, y los médicos no pueden pronosticar con certeza los resultados futuros de un tratamiento.

La gran polaridad que existe sobre los mercados de servicio de salud va a dar como resultado la generación de información variada, generando diversas consecuencias; por ejemplo, aquella donde el consumidor se vuelve totalmente dependiente del médico, dando como resultado una respuesta negativa a la observación de la calidad del producto.

Los elementos que posee el sistema son distorsionantes (financiamiento y subsidios del gobierno) que van a limitar tanto en el usuario y en el médico las consideraciones con respecto al costo de sus actividades.

En la atención médica que se brinda no se tiene conocimiento del gasto a realizar, ya que la ocurrencia probabilística de que se dé la enfermedad, así como el nivel de gravedad, al igual que los tratamientos que se disponen, van a depender del momento del suceso y su desarrollo.

El objetivo directo de los servicios de salud, es el de saber y conocer a cada paciente individualmente, dadas las necesidades del mismo además de otras prioridades como son la familia directa, cumpliendo así sus requerimientos en el momento que él los necesite. Estos servicios deben moldearse de acuerdo a las exigencias del cliente, llegando a satisfacer sus expectativas, ya que ello será la base para establecer la relación médico - paciente o también la de institución-paciente.

- **La calidad en la prestación de servicios de salud**

Por los años 90's un visionario como Avedís Donabedian, introdujo el pensamiento de la calidad en salud, la definió como una idea extremadamente difícil de definir, y esto debido a la rigurosidad técnico-científica como se la tiene que enfrentar, como por el significado práctico que se debe dar para que el usuario la pueda entender; el término de rigurosidad científico-técnica, va a enfocarse a la ciencia y la tecnología médica, la cual tiene como objetivo alcanzar el beneficio máximo con el riesgo mínimo para el paciente.

Para que el concepto de calidad pueda ser definido, es imprescindible que todo el equipo institucional, puedan entenderla como una situación tangible y no se la tome como una definición abstracta y filosófica.

El concepto de calidad de la atención en salud, va a variar ya que dependerá de la visión de quién la desarrolle, así es como el gerente o el administrador del centro de salud correspondiente tendrá una definición disímil a la que pueda tener el usuario- paciente, está incluso cambiará cuando la aplique el profesional de salud.

El concepto de calidad que fue propuesto por el Organismo Internacional de Normalización (ISO) (International Standards Organization) plantea una división, la cual hace referencia a los objetivos que se consideran en la enunciación de calidad

ya sea de un producto o servicio, así es como, se le denomina calidad a aquel valor que representa las características de un producto o servicio.

Esta característica de calidad en salud, tiene un concepto más amplio que va a globalizar diversas complejidades que describen a los servicios de salud, el cual se enfoca en garantizar la vida del ser humano; es por ello que la OMS manifiesta que existe una corresponsabilidad entre los diversos actores de la salud; en primer lugar, el propio estado, siguiendo a ello los prestadores de servicios y por último los usuarios–pacientes.

Aun cuando el significado de calidad en la prestación de diversos servicios, está relacionada a menudo con la conformidad, está generalmente se considera como un todo, ya que el producto que se obtiene va darse por las múltiples interacciones entre factores, que van desde el aspecto técnico-científicos, administrativos, recursos económicos, recursos humanos, relaciones interpersonales, etc. Lo que realmente prevalece es la perspectiva del usuario – paciente, ya que su opinión va hacer la guía para el seguimiento del curso de acciones que se van a seguir cuando las expectativas no sean cumplidas, debido a ello la realización de cuestionarios periódicos o interrogatorios a los usuarios-pacientes es de suma utilidad ya que permite darnos una orientación hacia donde nos estamos dirigiendo.

- **Calidad del servicio: percepción y expectativas de los usuarios**

El investigador Arellano, menciona que la percepción es aquel proceso por el cual un individuo va a seleccionar, organizar e interpretar los diversos estímulos, logrando integrar una visión que tenga significado y sea coherente con el mundo actual. Los usuarios van a tomar diversas decisiones basándose en lo que ellos perciban, más que en la realidad objetiva.

Para que los usuarios puedan percibir a los servicios como excelentes, va ser necesario que la organización conozca lo que ellos esperan. La falta de conocimiento puede llegar a mermar en la inversión de tiempo, dinero y otros recursos o acciones que no tienen importancia para los usuarios.

Para llegar a conocer estas inquietudes se puede contar con la implantación de indicadores. Con ellos podemos analizar componentes de la calidad, cuyo objetivo es el control de mediante la aplicación de los mismos para medir la estructura o proceso: el tiempo de estancia media, tiempo de respuesta, las demoras, etc.

Fernández indica que el mayor control debería enfocarse en indicadores de resultado de las diversas áreas funcionales del servicio, y estos a la vez sub dividirse en distintos apartados como: lo son la calidad científico -técnica y calidad percibida por los usuarios.

Cuando hablamos sobre la calidad científico- técnica está se va relacionar con aquellos indicadores que se pueden controlar, como también los niveles que se pretenden alcanzar en términos de metas o estándares, estos indicadores van a referirse a la: mortalidad, infecciones, reingresos, re consultas, re intervenciones, grado de recuperación, estancia media, secuelas, complicaciones, entre otros.

Respecto al otro gran apartado, la calidad percibida por los usuarios, de acuerdo con Fernández, va a lograr interpretarse independientemente de cuales sean los criterios éticos, que han de regir en el tipo de actuación de los profesionales, en estás deben incluirse aquellas actividades específicas que van a ser destinadas a medir el nivel de satisfacción de los usuarios, de acuerdo al nivel de atención prestada, por lo tanto el tipo de sugerencias, opiniones y reclamaciones, van a ser atributos que permitirán definir el parámetro de calidad.

Para poder medir el proceso de satisfacción de las expectativas de los pacientes atendidos en un establecimiento se pueden considerar los siguientes ítems: Los pacientes van a ser quienes acogen el servicio prestado por el establecimiento de salud seleccionado. Para poder elegir el método de medición: se pueden tomar en cuenta tres métodos: La auto evaluación, las medidas de rendimiento, y las medidas de percepción.

2.2.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

La escala multidimensional SERVQUAL, es la herramienta de elección para poder realizar la medición de la calidad. Contiene diversos parámetros que permiten conocer su utilidad:

- **Elementos tangibles:** Son los que van a relacionarse con la apariencia, donde se incluyen las instalaciones físicas, el tipo de equipo que se utiliza, el personal que tiene y material que permite la comunicación.
- **Fiabilidad:** Es aquella cualidad que va a representar la seguridad y los buenos resultados, la probabilidad que se dé un buen funcionamiento de un suceso. La investigadora Farfán M. Yheni manifiesta que: “La fiabilidad va a basarse en la realización de un producto o un proceso sin que produzcan fallos, evitando la presencia de algún riesgo mínimo.
- **Empatía:** Habilidad propia del ser humano, que va a permitir poder entender la realidad que se encuentra los diferentes clientes, posicionándonos en su lugar y entender su manera de pensar, así como llegar a comprender y experimentar el punto de vista que tienen, llegando a mejorar las relaciones interpersonales, las cuales permiten que se dé una buena comunicación, desarrollando sentimientos de simpatía y comprensión. Esta empatía también va a cumplir un rol de motivación e información, ya se dirige al hecho

de aliviar las necesidades de otra persona, posibilitando obtener información esencial que nos acerque a la valoración de las necesidades de las personas.

- **Seguridad:** Va a considerarse como una cualidad que va a tener una persona sobre otras para dar adecuados datos de los diferentes servicios que se brindan en el nosocomio todo ellos de forma fácil, posible y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** Va a denominarse como aquel valor moral que está presente en el subconsciente de cada paciente, la cual le permite entrar en un estado de reflexión.

2.2.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

La Real Academia Española (RAE) define a la satisfacción del usuario externo como aquella sensación de bienestar, la cual se obtiene al ser cubierta una necesidad o en otras palabras es el resultado de una respuesta correcta hacia la presentación de una queja, consulta o duda.

El concepto de satisfacción va a tomar muchos significados, este se establecerá de acuerdo al contexto donde se presente, en el caso del sector salud, la satisfacción es evaluada por el usuario respecto al servicio prestado, dando a conocer sus opiniones sobre el producto o servicio el cual puede responder a sus necesidades y expectativas.

Se tiene que tener en cuenta que la satisfacción no va a depender solamente de la calidad del servicio, sino que está también se va a relacionar con las expectativas del cliente, se puede decir que el cliente va estar satisfecho cuando la prestación de los servicios va a cubrir o exceder sus expectativas.

2.2.4 NIVELES DE SATISFACCIÓN

Van haber tres niveles de satisfacción, los usuarios suelen experimentar alguno de ellos:

- Insatisfacción: Cuando el desempeño no supera las expectativas.
- Satisfacción: Cuando el usuario percibe una adecuada atención.
- Complacencia: Cuando la percepción del usuario ha excedido las expectativas en el desempeño.

2.2.5 CALIDAD Y SERVICIOS

La calidad y el servicio van a ser dos conceptos que no pueden ir separados, ya que se define como una proporción que permiten establecer la diferente organización de los usuarios externos.

- **La encuesta SERVQUAL:**

Como bien se menciona la encuesta Servqual es una herramienta que permite valorar la satisfacción del usuario, siendo este un indicador importante con respecto a la calidad de servicios brindados.

Van haber muchos elementos externos que no van a permitir medir de forma real la satisfacción por el servicio brindando, ya que la mayoría de los usuarios van a afirmar estar satisfechos con el servicio propuesto, independientemente de cuál sea la calidad real.

Ambas propuestas van a promover el uso de los métodos y las técnicas cualitativas permitiendo éstas abordar de manera profunda los verdaderos problemas de calidad detectados por los usuarios, llegando a fomentar las posibles soluciones.

Una herramienta fundamental son las encuestas ya que son el método de investigación más empleado y sencillo, esta permite conocer la satisfacción de nuestra población a encuestar una vez recibido los servicios, está como bien se sabe no va a representar a toda la población, pero representa la opinión general de nuestra población sobre el sistema sanitario.

El tipo de encuestas más analizadas y aplicadas en el área de salud son aquellas donde se mide la satisfacción, las cuales se realizan tras el desarrollo de una actividad en un servicio específico. Si bien los métodos cualitativos brindan una adecuada información más trabajada sobre una condición básicamente subjetiva, éstas se van a ser más complejos y por lo tanto van a exigir una mayor preparación y experiencia en el manejo.

Estos métodos cualitativos dificultosamente van a poder producir por si solos una información que permita generalizar a espacios más amplios como los institucionales, por lo que deberán ser asumidos como métodos complementarios que van a permitir profundizar información sobre problemas planteados previamente por métodos cuantitativos.

Para poder conjugar estos métodos se hicieron diversos estudios, con los que se buscó mejorar la calidad de la investigación sobre la satisfacción de los usuarios:

Este cuestionario, tiene una elevada confiabilidad, su validez ha sido comprobada, ya que permite la medición de la calidad de los servicios.

Existen diversas referencias bibliográficas que permiten conocer su aplicación, uso, así como la forma de adaptación en la medición de los servicios de salud.

Por lo tanto, se puede demostrar que cuando se mide la satisfacción del usuario basada en calidad se puede pronosticar una buena visión de los pacientes, llegando esto a ser una medida que permita beneficiar el seguimiento de los tratamientos y las prescripciones dadas, esto nos sirve como una herramienta para que se cuenten con menos cantidad de acusaciones y juicios por mala praxis.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

La investigación se encuentra dentro de la estructura descriptiva, de esta manera se hace uso de la metodología hacia el objetivo, por la cual se ha utilizado distintos conceptos tales son:

- **Calidad**

Se denomina al conjunto de propiedades que permiten comparar y muestran diferencias significativas. Superioridad, excelencia.

- **Calidad de atención en salud**

Es la evaluación del servicio relacionado con la dimensión humana, técnica y científica, para alcanzar estándares de excelencia.

- **Satisfacción del usuario**

Percepción del usuario en relación a un servicio brindado.

- **Expectativa**

Es una probabilidad de suceso en la que la persona se halla en estado de atención y espera.

- **Percepción**

Es un proceso que obedece a estímulos cerebrales , se define también como la forma de interpretar una situación o un suceso.

- **Satisfacción**

Estado de complacencia de un sujeto en relación a una acción determinada.

- **Servicio**

Acciones que conllevan a desarrollar actividades con un objetivo .

- **SERVQUAL (Service of quality)**

Se define como un tipo de evaluación de factores identificados para medir los Servicios prestados, dentro del marco de la calidad , siendo evaluado por el cliente permitiendo obtener una percepción del servicio recibido.

CAPITULO III: HIPOTESIS

3.1 HIPOTESIS

El proyecto de investigación no amerita contar con una hipótesis ya que solo presenta una variable.

3.2 VARIABLES

Nivel de satisfacción

3.3. Operacionalización de Variables

Variable	Definición C.	Definición O.	Indicador	Escala de Medición	Instrumento
Nivel de satisfacción	Es el grado de concordancia que es subjetivamente evaluado según los parámetros previstos	Se expresará a través del instrumento denominado SERVQUAL, distribuido en 22 preguntas divididas cada una de ellas en una parte de expectativa y una parte de percepción del encuestado.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	Las preguntas evaluadas se encuentran en la escala de Likert.	Encuesta SERVQUAL la cual ha sido aprobada por el ente rector de la salud MINSA.

CAPITULO IV: OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón Mayo – Octubre 2016

4.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción según sus dimensiones del Usuario Externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón periodo Mayo - Octubre 2016.
- Identificar las características del usuario externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón periodo Mayo - Octubre 2016.

CAPITULO V: ESTRATEGIA METODOLOGICA

5.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACION

a) Tipo de investigación

La tesis según las características del trabajo ha tenido que ser del tipo descriptivo puro, eso se debe a que solo se identificará, analizara y estudiará las principales características respecto a la satisfacción del cliente externo.

b) Nivel de investigación

La tesis es de nivel descriptivo explicativo, porque se buscó especificar las dimensiones de la variable en los usuarios que se atienden en el Puesto de Salud Caujul, además prospectivo porque se revisó la información a través de la escala de Likert.

c) Diseño de investigación

La investigación se realizará a través de encuestas personales.

5.2 POBLACION – MUESTRA

a) Población

El estudio se realizó en todos los usuarios que asistieron a una consulta externa en el Puesto de Salud de Caujul Microred Churin Oyón, durante el periodo de mayo a octubre 2016. La población total es de 132 usuarios, obtenido como antecedente.

b) Muestra

La muestra estará constituida por 98 pacientes atendidos inmediatos en el Puesto de Salud Caujul.

5.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

La Técnica que se utilizó para realizar este estudio, es el cuestionario.

5.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL la cual esta validada y aprobada por el ente de salud en el Perú (MINSA)

5.5 TECNICAS DE ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Técnica de análisis con la recolección de datos, procesamiento de la información y presentación de resultados, y la interpretación con gráficos y tablas.

CAPITULO VI: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	CATEGORIA	TECNICA Y INSTRUMENTO	POBLACION Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón Mayo – Octubre 2016?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que asiste al Puesto de Salud Caujul Microred Churin Oyón Mayo – Octubre 2016	No amerita ya que cuenta con una sola variable.	Nivel de satisfacción	5 dimensiones	Encuestas.	<p>Población de estudio: Pacientes atendidos en el P.S. Caujul en el periodo de Mayo a Octubre.</p> <p>Selección de la muestra: Están constituida por 98 todos ellos cumpliendo criterios de inclusión y exclusión en el Puesto de Salud Caujul Mayo– Octubre 2016.</p>

CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION

1. Oscco Torreset. al. . Actitud que adopta la enfermera durante la atención y nivel de ansiedad del paciente en el pre operatorio en un Hospital Público de Pisco, Perú 2014. Revista Médica Panacea. Pisco, Perú. 2015; 1(3): 1 – 2.
2. Rondón García, Angélica M.; Salazar Figueroa, Dayana R. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar, Venezuela. (2010). p: 10.Op. Cit. (1).
3. Arriaga I, Aranda et. al. Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. Santiago de Chile: CEPAL; 2005.
4. Hamui Sutton L et. al. . Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en Mexico.2013.
5. Ministerio de Salud del Perú. www.minsa.gob.pe [online]; 2009[Documento técnico (R.M. N°727-2009/MINSA)]. Available from: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/poliica_nacional_calidad.pdf.
6. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Medicina clínica. 2000; 114(3).
7. Masuet Alberto Mario. La calidad de la atención medica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba, Colombia.2011.

8. Osorto German. Satisfacción de usuario externo atendidos por los servicios subrogados del Instituto Hondureño de seguridad social, emergencias del Hospital y clínicas San Lucas en la ciudad de Danli, Honduras. 2011.
9. Cabello Emilio, Jesús. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Lima.2012.
10. García Miranda Diana Luz. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero y mayo 2013.
11. Palomino Verónica et. al. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la consulta externa del centro de salud surquillo en el periodo abril – mayo 2013.
12. Ortiz Vargas Oscar. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVIQUAL, en la Micro Red Villa- Chorrillos en el año 2014.
13. Cabrera Moscoso Marisa Andrea. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015.
14. Buitrago Gonzales Misael. Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico. 2011.
15. Vargas Alarcón Dolores. Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha, Quito.Ecuador.2013.

16. Castillo Soto Gladys Katuska. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico ESMIL. Ecuador.2013.
17. Álvarez Baglieto, Carlos. Eficacia de programa educativo para mejorar el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía mayor ambulatoria. Revista Ciencia y Tecnología.
18. Turmero Astros, Iván. Calidad en servicios[Internet].Disponible en [http: // www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml](http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml)
19. Huamán Ángeles, Marianella. Satisfacción del usuario de los servicios de salud. [Internet]. Disponible en [http:// www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml).
20. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de Salud.2002. Dirección general de salud de las personas Lima- Perú.

CAPITULO IX: PRESUPUESTO

RECURSOS HUMANOS

Recursos Humanos	Cantidad	Duración	Costo mes	Costo Total S/.
Asesor Principal	01	03 meses	200	600
Total				600

BIENES

Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Costo Total S/.
Papel Bond 80 g.	02	Millar	25.00	50.00
Tinta impresora	02	Frasco	50.00	100.00
Lapiceros	6	Unidad	1.0	6.00
Lápiz	6	Unidad	1.0	6.00
Total				162.00

SERVICIOS

Servicios	Costo Total S/.
Fotocopia	120.00
Internet	75.00

Empastado	180.00
Otros (Pasaje, etc.)	150.00
Total	525.00

Costo Total: 1,287.00 Nuevos Soles.

CAPITULO X: ANEXO

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

EXPECTATIVAS

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

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banca y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

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

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