

SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO PERU

Alarcón Mundaca, Ruth Elena;Gallardo Gutiérrez, Mercedes;Saccsara Meza, Maritza

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud "Licenciados", Ayacucho. El Tipo de investigación fue descriptivo, el nivel de investigación Correlacional con diseño de investigación transversal en una muestra intencional de 40 usuarios de los servicios intermedios y finales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento el cuestionario SERVQUAL y la evaluación vigesimal.

Los resultados obtenidos evidencian de manera global un nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida, en un 54% y un nivel de insatisfacción 46%. En cuanto a las Dimensiones de la calidad en la fiabilidad, el 53% de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 47% un nivel de insatisfacción; en la capacidad de respuesta, el 53% de los usuarios encuestados presentan un nivel de insatisfacción y el 47% insatisfacción. En relación a la empatía, el 54% de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 46% insatisfacción. En la seguridad, el 56.3 % de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 44.7% insatisfacción. En relación a elementos intangibles, el 58.8 % de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 41.8% insatisfacción. En cuanto a la calificación en escala vigesimal de la atención recibida en los servicios; el 75% (30) emitieron una calificación que va del 11 – 20 puntos con una Desviación de 2,933.

Los hallazgos nos permiten afirmar que los usuarios de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados, demuestran un nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención recibida, en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; satisfacción; mientras que en la dimensión capacidad de respuesta la mayoría muestran insatisfacción.

En conclusión, los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados, Ayacucho 2020, en un 54 % evidencian un nivel de satisfacción con la calidad de atención, lo que ratifica la hipótesis alterna planteada en nuestro trabajo.

Palabras claves: Nivel de Satisfacción; Calidad de atención. Usuarios servicios intermedios y finales

SATISFACTION OF EXTERNAL USERS IN RELATION TO THE QUALITY OF ATTENTION OF THE INTERMEDIATE AND FINAL SERVICES OF THE LICENCIADOS HEALTH CENTER. IN AYACUCHO 2020

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the level of satisfaction of external users of the intermediate and final services of the "Licenciados" Health Center, Ayacucho. The type of research was descriptive, the level of correlational research with cross-sectional research design on an intentional sample of 40 users of intermediate and final services. The data collection technique was the survey, the SERVQUAL questionnaire instrument and the vigesimal evaluation. The results obtained show in a global way a level of satisfaction with the quality of care received, in 54% and a level of dissatisfaction 46%. Regarding the Dimensions of quality in reliability, 53% of the users surveyed present a level of satisfaction and 47% a level of dissatisfaction; in responsiveness, 53% of users surveyed present a level of dissatisfaction and 47% a level of dissatisfaction; in responsiveness, 53% of users surveyed have a level of dissatisfaction and 47% dissatisfaction. In relation to empathy, 54% of the users surveyed present a level of satisfaction and 46% dissatisfaction. In security, 56.3% of the users surveyed present a level of satisfaction and 44.7% dissatisfaction. In relation to intangible elements, 58.8% of the users surveyed present a level of satisfaction and 41.8% dissatisfaction. Regarding the rating on the vigesimal scale of the care received in the services; 75% (30) issued a rating ranging from 11 – 20 points with a Deviation of 2,933.

The findings allow us to affirm that the users of the intermediate and final services of the Los Licenciados Health Center demonstrate a level of satisfaction in relation to the quality of care received, in the dimensions of reliability, security, empathy and tangible elements; satisfaction; while in the responsiveness dimension most show dissatisfaction. In conclusion, external users of the intermediate and final services of the Los Licenciados Health Center, Ayacucho 2020, 54% show a level of satisfaction with the quality of care, which ratifies the alternative hypothesis raised in our work.

Keywords: Level of Satisfaction; Quality of care. Downstream and end-end service users

INTRODUCCIÓN

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es

uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo. OMS (1986).

En nuestro país, el Ministerio de Salud en el 2016, conceptualiza la satisfacción como una actitud relacionada al estado emocional del usuario que está condicionada con su estado emocional e influido por la información que recibe y

las condiciones que se generan durante la prestación del servicio, en el establecimiento de salud. La satisfacción del paciente es sin duda una preocupación prioritaria de los servicios de salud; es decir, conlleva a fomentar el deseo de los profesionales de la salud a mejorar constantemente la calidad del servicio a fin de satisfacer las exigencias de los pacientes y/o usuarios en cuanto a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, así la evaluación de servicios se ha vuelto una exigencia que se debe a una sociedad que cada vez pide más calidad en los servicios que les son prestados y la satisfacción de los usuarios se hace un indicador determinante en la medida de la calidad en el cuidado.

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener información conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, que beneficia a la organización aportándoles la posibilidad de conocer sus necesidades y expectativas.

Por estas consideraciones hemos desarrollado la presente investigación “Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del Centro De Salud Los Licenciados. Ayacucho 2020”, a partir de la identificación del problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho, 2020? y los problemas específicos: reacionados a las diferentes dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles. El tipo de investigación fue Descriptivo, el Nivel de investigación Correlacional, con Diseño de investigación Transversal, el Área de estudio los Servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados, en una muestra Intencional, constituido por 40 usuarios de los servicios intermedios y finales. La técnica e instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL, basado en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA y la evaluación vigesimal. El análisis estadístico fue procesado utilizando el programa estadístico IBM-SPSS versión 23,0; con que se realizó la presentación tabular y gráfica. El tratamiento estadístico fue descriptivo a través del cálculo de las proporciones e inferencial.

Nos planteamos como objetivo general; Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho, y como Objetivos específicos: identificar el nivel de satisfacción reacionado a las diferentes dimensiones de la calidad de atención; fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles, así como determinar en una evaluación vigesimal la calificación que los usuarios asignan a la atención recibida.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

NIVEL DE SATISFACCION	N°	%
Insatisfecho	18	46
Satisfecho	22	54
Total	40	100

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

En la presente tabla, se evidencia que el 54 %, 22 usuarios externos encuestados, están satisfechos, y el 46%, 18 pacientes están insatisfechos con la calidad de atención recibida en el Centro de Salud los licenciados.

TABLA N° 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

Nivel de satisfacción	N°	%
Insatisfecho	19	46,5
Satisfecho	21	53,5
Total	40	100

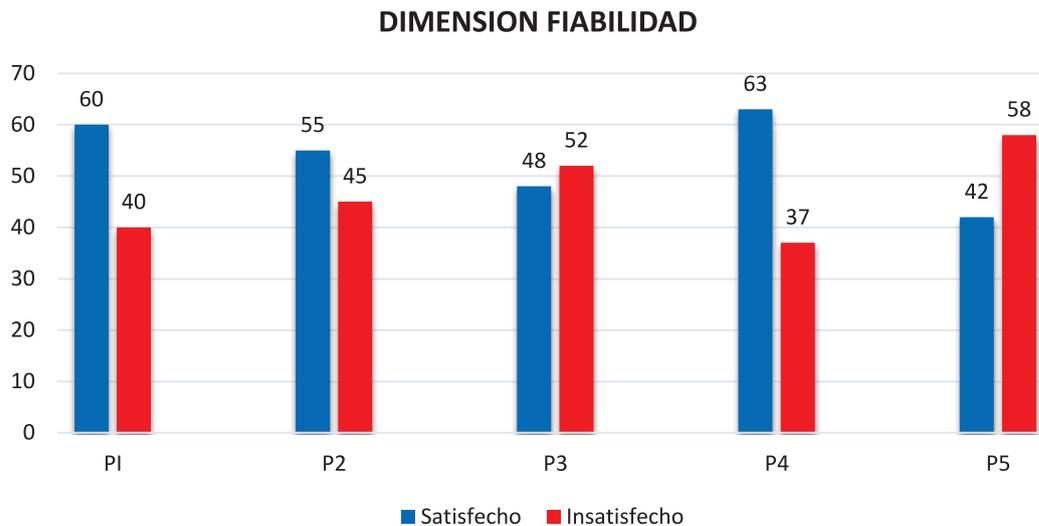
Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Como apreciamos en cuanto a la dimensión fiabilidad de la atención recibida, los usuarios encuestados están satisfechos en un 53%, 21 usuarios y 19 están insatisfechos 46.5%.

Por otro lado, analizando cada una de las preguntas que corresponden a esta dimensión encontramos los siguientes resultados:

GRÁFICO N.º 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

En la primera pregunta que corresponde a la Dimensión fiabilidad; ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? el 60% esta satisfecho, en cuanto a la segunda pregunta; ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? el 55% esta satisfecho; en la pregunta ¿Su atención se realizó según el horario publicado

en el establecimiento de salud?; el 52% está insatisfecho, en la pregunta ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? el 63% están satisfechos y en la pregunta ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? el 58% están insatisfechos.

TABLA N.º 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

Nivel de satisfacción	Nº	%
Insatisfecho	21	53
Satisfecho	19	47
Total	40	100

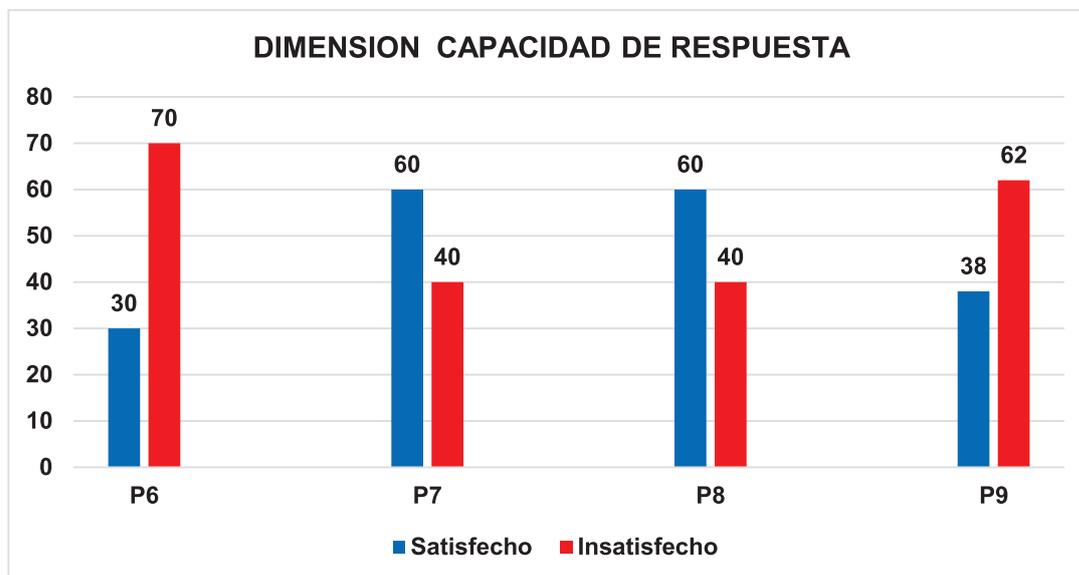
Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

El 53% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos respecto a la Dimensión capacidad de respuesta, y el 47% se encuentran satisfechos.

Analizando de manera directa cada una de las preguntas que corresponden a esta dimensión encontramos los siguientes resultados.

GRÁFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

En la primera interrogante, ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?, el 70% respondieron su insatisfacción, en la segunda pregunta; ¿La atención en el área de admisión fue rápida? el 60% están satisfechos. En la tercera pregunta ¿El tiempo que usted esperó para ser

atendido en el consultorio fue corto? 60% manifestaron que están satisfechos y en el ultimo ítem; ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? el 62% respondieron que están insatisfechas.

TABLA N.º 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

Nivel de satisfacción	Nº	%
Insatisfecho	18	43,7
Satisfecho	22	56,3
Total	40	100

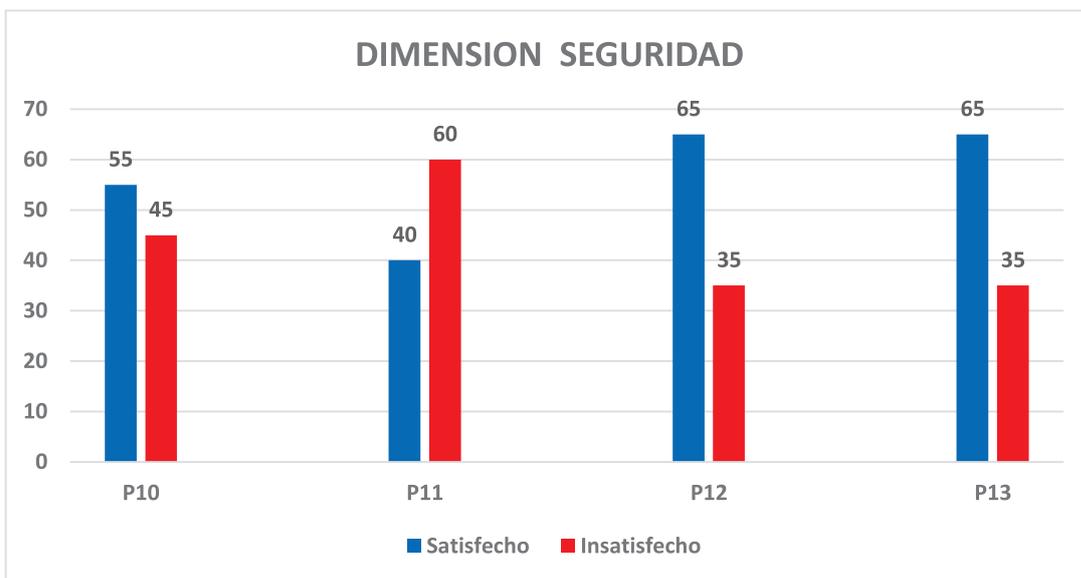
Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Como se aprecia, respecto a la dimensión seguridad el 56.3% se encuentran satisfechos y el 43.7% insatisfechos.

Revisando las preguntas respecto a esta dimensión tenemos el siguiente resultado.

GRÁFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Al preguntarles ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?, el 55% están satisfechos, respecto a la pregunta ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? el 60% está insatisfecho. En la pregunta ¿El médico u otro profesional

que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? el 65% respondió estar satisfecho y en la pregunta, ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? de igual manera el 65% están satisfechos.

TABLA N°5

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

Nivel de satisfacción	N°	%
Insatisfecho	18	46
Satisfecho	22	54
Total	40	100

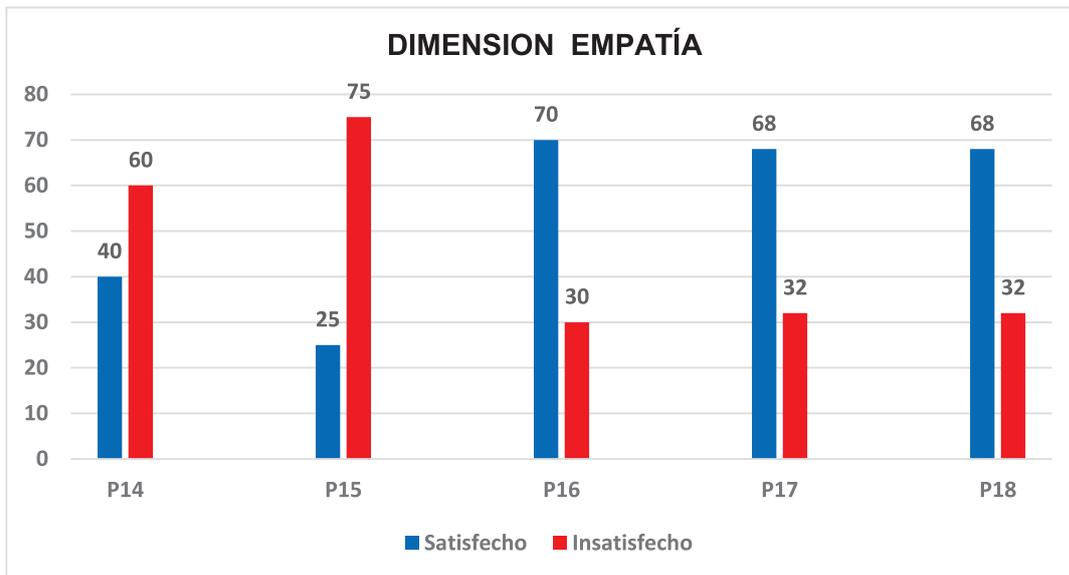
Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

El 54% de los usuarios encuestados están satisfechos respecto a la dimensión empatía, y el 46% se encuentran insatisfechos.

Analizando cada una de las preguntas que corresponden a esta dimensión encontramos los siguientes resultados.

GRÁFICO N°5

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Respecto a la pregunta, ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 60% manifestaron estar insatisfechos; en la siguiente pregunta ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 75% respondieron que están insatisfechos. En la siguiente pregunta, ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 70% señalaron que están

satisfechos, al preguntarles; ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? el 68% señalaron estar satisfechos así mismo el mismo porcentaje de satisfacción se evidencia en la pregunta; ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

TABLA N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020

Nivel de satisfacción	N°	%
Insatisfecho	16	41,2
Satisfecho	24	58,8
Total	40	100

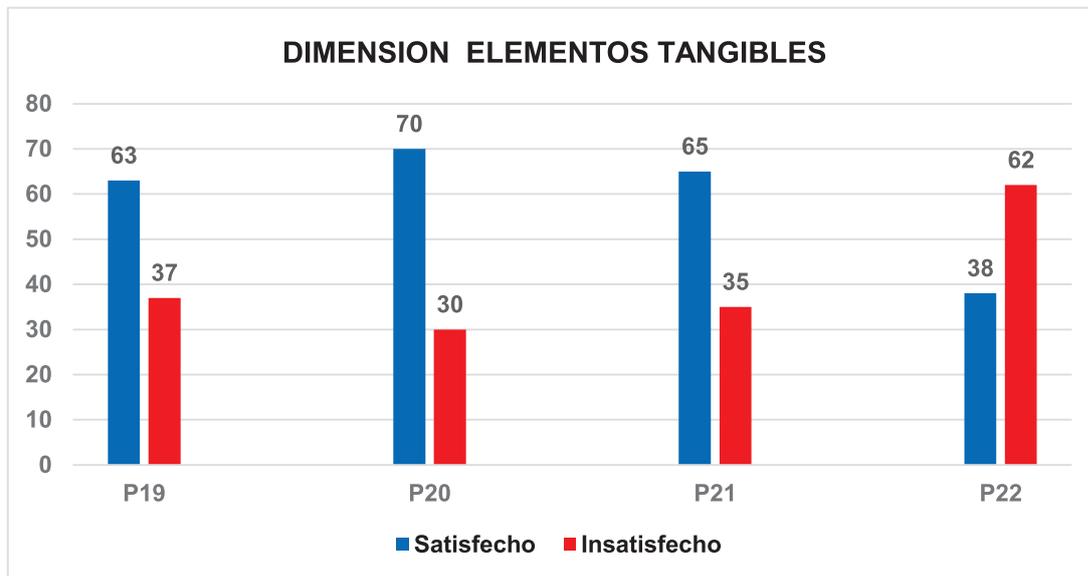
Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Como apreciamos, respecto a la dimensión elementos tangibles el 58,8% se encuentran satisfechos y el 41.2% insatisfechos.

Respecto a las preguntas respecto a esta dimensión tenemos el siguiente resultado

GRÁFICO N.º 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN, RESPECTO A LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES, DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES DEL CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO, 2020



Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

En cuanto a la primera pregunta, ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? el 63% están satisfechos; en la pregunta ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? el 70% están satisfechos. En cuanto a ¿El establecimiento de salud

contó con baños limpios para los pacientes? el 65% están satisfechos. Respecto a la pregunta ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? El 62% manifestaron insatisfacción.

TABLA N.º 7

CALIFICACIÓN VIGESIMAL DE LATENCIA RECIBIDA EN LOS SERVICIOS INTERMEDIOS Y FINALES. CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”. AYACUCHO 2020

CALIFICACION VIGESIMAL	N	%
0 - 10 puntos	10	25.0
11 – 20 puntos	30	75.0
Total	40	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho 2020

Estadísticos		
Calificación		
N	Válido	40

	Perdidos	0
Media		13,10
Mediana		14,00
Moda		15
Desviación		2,933

Revisando la calificación vigesimal de la atención recibida en los servicios intermedios y finales en el Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho 2020, Se puede apreciar que del 100% (40) de usuarios externos entrevistados; el 75% (30) emitieron una calificación que va del 11 – 20 puntos, siendo 13.10 el valor promedio de la muestra, 15 el valor más observado. Es importante señalar que se encontró una Desviación de 2,933. que representa una relación débil positiva que indica que mientras mejor sea el nivel de la calidad de la atención mayor será el grado de satisfacción,

DISCUSION

El estudio realizado en el Centro de Salud “Los Licenciados” de la ciudad de Ayacucho en el contexto de pandemia, situación que no nos imaginábamos sucedería al presentar el proyecto, nos muestra resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales en relación a la calidad de atención de un personal que se encuentra enfocado en recuperar la salud de los usuarios, pero a la vez en un contexto donde surgen otros factores que no los hemos abordado y que inciden en ella, aun así como veremos más adelante la calidad de atención en cierta medida se mantiene en niveles aceptables.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del centro de salud “Los Licenciados”, en la tabla N°1, se demuestra que 54% están satisfechos con la calidad de atención recibida, considerando el contexto actual de pandemia este resultado es alentador, pues los trabajadores mantienen las características que responden a una atención empática, segura, con los elementos tangibles necesarios siendo percibida como una atención fiable. Estos resultados coinciden con los reportados por Mendoza Anyosa y Villantoy Salcedo, (2015)¹ quienes desarrollaron su tesis; "Calidad de atención y satisfacción de usuario externo en el consultorio de medicina del hospital II Huamanga Carlos Tupia García Godos" ESSALUD. Ayacucho, 2015 quienes, en la evaluación global de la satisfacción, hallaron que el 71,1% están medianamente satisfechos, y sólo 27,2% están insatisfechos. También coinciden con los reportados por Ku Hernández (2018)² Ica, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018; quien concluyó que existe relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de La Tinguña, con un $p=0,000$ mostrando coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,637$ que indica que existe una correlación positiva moderada. Por otro lado, Vásquez Bernaola (2018)³ Ayacucho, en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue evaluar la relación entre

satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, los resultados obtenidos para la variable satisfacción del usuario, son: 16% (10) de los encuestados considera la categoría de satisfecho; el 79 % (49) de los encuestados considera la categoría moderadamente satisfecho; finalmente el 5% (3) de los encuestados considera la categoría insatisfecho al acudir al servicio de odontología del Centro de salud Putacca.

Así mismo en los resultados presentados por el Hospital Hermilio Valdizan en el Informe Técnico de satisfacción del usuario metodología SRVQUAL 2020⁴, de manera global, se reportó en consulta externa (pacientes atendidos por tele consulta) un nivel de satisfacción del 75% y un nivel de insatisfacción del 24 % siendo ubicado en un nivel aceptable, lo que coincide con nuestros resultados.

Revisando cada una de las dimensiones que evalúa la metodología SERVQUAL, adaptado por el MINSA para nuestro país, encontramos que nuestros resultados en la dimensión fiabilidad, presentados en la tabla N° 2 evidencian un nivel de satisfacción el 53.5% de usuarios y un nivel de insatisfacción el 46.5%, estos datos coinciden con lo reportado en los trabajos de; Nolasco Chávez 2017⁵ quien realizó su tesis de posgrado; “Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico En Gestantes. Centro De Salud De San Juan Bautista- Ayacucho 2017” con el objetivo general de determinar la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en una población conformada por las gestantes que acudieron al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista, la muestra lo conformaron 60 gestantes utilizando la técnica de recolección de datos encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert respecto a la calidad de atención; llego a los siguientes resultados; Las gestantes que acudieron al Centro de Salud de San Juan Bautista están de acuerdo con las dimensiones de elementos tangibles en un 93,3%, con la dimensión de fiabilidad en un 96,7%, con la dimensión de capacidad de respuesta se hallan indiferentes en un 80%, con la dimensión de seguridad se encuentran de acuerdo en un 85% y con la dimensión de empatía se hallan de acuerdo en un 68%. El 95% de gestantes están de acuerdo con la calidad de atención que reciben en el consultorio, de ellas el 33,3% corresponden a las edades de 17 a 24 años y de 25 a 31 años respectivamente y un 28,3% corresponden a las edades de 32 a 39 años; con un valor de coeficiente de correlación es 0.246, que indica, existe una relación baja o débil entre calidad de atención y la edad en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017 y con el informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.

Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. 2018⁶, Lima – Perú, desarrollaron un estudio de investigación que tiene como fin determinar el nivel de satisfacción del usuario; ligando esto de manera intrínseca a la calidad de atención percibida por el usuario usando el cuestionario SERVQUAL, sus resultados demuestran insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con

un -3.789, lo que en cierta medida no coincide con nuestros resultados.

Al analizar las respuestas a las preguntas de esta dimensión encontramos que en la pregunta ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?; el 52 % está insatisfecho y en la pregunta ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? El 58% están insatisfechos, lo que no se evidencia en los trabajos revisados, siendo otras preguntas las que obtuvieron un nivel de insatisfacción considerable.

Por otro lado Maggi Vera, Wendy Angelina, Guayaquil, Ecuador 2018⁷, en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” utilizando la metodología SRVQUAL, reportó que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones,

En la tabla N°3 respecto a la Dimensión capacidad de respuesta el 53 % de usuarios presentan un nivel de insatisfacción, y el 47% satisfacción. Revisando las respuestas a las preguntas de esta dimensión, encontramos que el nivel de insatisfacción es mayor en aquellas que demandan tiempo y hacer colas a los usuarios como la caja / farmacia con un 70%, así como la disposición para resolver algún problema o dificultad que se les presente en el establecimiento que evidencia un nivel de insatisfacción de 62%. García Miranda, 2013⁸ que investigó sobre la 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 – mayo 2013 mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, reportó que en la dimensión de Capacidad de respuesta se presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos en farmacia, lo que coincide con nuestros resultados.

Por otro lado, nuestros resultados difieren de los reportados en el Informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.

Los resultados de la dimensión seguridad presentados en la tabla N.º 4 evidencian un nivel de satisfacción de 56.3% y un nivel de insatisfacción de 43.7%. Estos resultados coinciden con los reportados en el informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.

En el gráfico 4 se muestra que al preguntarles ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?, el 55% están satisfechos, respecto a la pregunta ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? el 60% está insatisfecho. En la pregunta ¿El

médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? El 65% respondió estar satisfecho y en la pregunta, ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? De igual manera el 65% están satisfechos.

Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. (2018), en sus resultados demuestran insatisfacción en la dimensión de seguridad con un -3.69, lo que no coincide con nuestros resultados.

García Miranda (2013) que investigó sobre la 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 – mayo 2013 mediante la aplicación de la encuesta SERVQUA, reportó que en la dimensión de seguridad se presentó un nivel de satisfacción de 51.8% ;así mismo señala que la dimensión seguridad como la dimensión de empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones, lo que coincide con nuestros resultados.

También nuestros resultados coinciden con lo reportado en el informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.

En la tabla N.º 5, en la dimensión empatía, encontramos un nivel de satisfacción del 54% y un nivel de insatisfacción en el 46% de los usuarios encuestados

Analizando cada una de las preguntas que corresponden a esta dimensión encontramos los siguientes resultados., respecto a la pregunta, ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 60% manifestaron estar insatisfechos; en la siguiente pregunta ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 75% respondieron que están insatisfechos. En la siguiente pregunta, ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? el 70% señalaron que están satisfechos, al preguntarles; ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? El 68% señalaron estar satisfechos así mismo el mismo porcentaje de satisfacción se evidencia en la pregunta; ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

Nuestros resultados coinciden con lo reportado en el informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción. Sin embargo, en este mismo informe al revisar los resultados de las preguntas de esta dimensión encontramos que las preguntas; ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? presentan un nivel de insatisfacción en el 63%. nuestros resultados difieren en este caso.

Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. (2018), reporto resultados que demuestran insatisfacción en la dimensión de empatía con un -3.69, lo que no coincide con nuestros resultados.

Finalmente, en la dimensión elementos tangibles en la Tabla N.º 6 se muestra un nivel de satisfacción de 58,8% y un nivel

de insatisfacción de 41.2%. resultados que no coinciden con García Miranda (2013) que investigó sobre la 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 – mayo 2013 mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, quien reportó que en la dimensión de aspectos tangibles presentó un nivel de insatisfacción de 519.6% ; asó mismo con los resultados reportados por Alanya Castillo, Briceño Bonifacio(2018), Lima – Perú, quien reporta en su trabajo, que los aspectos tangibles evidencian un nivel de insatisfechos con un -3.664.

En las preguntas respecto a esta dimensión, en la primera pregunta, ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? el 63% están satisfechos; en la pregunta ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? el 70% están satisfechos. En cuanto a ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? el 65% están satisfechos. Respecto a la pregunta ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? el 62% manifestaron insatisfacción.

Nuestros resultados coinciden con lo reportado en el informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020, donde se reporta que en este caso todas las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.

Respecto a la evaluación mediante escala vigesimal, del 100% (40) de usuarios externos entrevistados; el 75% (30) emitieron una calificación que va del 11 – 20 puntos, siendo 13.10 el valor promedio de la muestra , 15 en el valor más observado. Es importante señalar que se encontró una Desviación de 2,933. que representa una relación débil positiva que indica que mientras mejor sea el nivel de la calidad de la atención mayor será el grado de satisfacción, resultados que coinciden con lo reportado por Ango Beriñana, 2015⁹ en su tesis “Validación de la encuesta de satisfacción en escala vigesimal del usuario externo de la consulta ambulatoria. Lima 2006, con el que ratificamos que el cuestionario SERVQUAL, nos da la posibilidad de conocer mejor la satisfacción del usuario en relación a una valoración vigesimal.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por promover y financiar la investigación docente.
A la Unidad de Investigación e Innovación de la Facultad de Ciencias de la Salud, por fomentar la investigación docente.
Al Centro de salud Licenciados, Ayacucho, por las facilidades para recoger información de los usuarios de los servicios intermedios y finales de manera voluntaria previo consentimiento informado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mendoza Anyosa y Villantoy Salcedo, “Calidad de atención y satisfacción de usuario externo en el consultorio de medicina del hospital II Huamanga Carlos

- Tuppia García Godos" ESSALUD. Ayacucho, 2015." Tesis pregrado. Repositorio UNSCH.
2. Ku Hernández, Karent Fiorella (2018) Ica, “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa del Centro de Saludla Tinguiña, Junio 2018”
 3. Vásquez Bernaola, Abel Jhancarlos Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018.
 4. Informe técnico de satisfacción del usuario del Hospital Hermilio Valdizan de Lima, 2020 http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/ogc/2020/informes/Informe_Final_SERVQUAL_2020.pdf
 5. Nolasco Chávez, Alfonso. (2017), Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017
 6. Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. “Satisfacción del usuario; ligando esto de manera intrínseca a la calidad de atención percibida por el usuario, siendo los ya mencionados para esta investigación receptores de los servicios de salud del Hospital Domingo Olavegoya en el servicio de Emergencia”. Lima – 2018.
 7. Maggi Vera, Wendy Angelina, Guayaquil, Ecuador (2018). “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.
 8. 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-Mayo 2013.
 9. Ango Bedriñana Jimmy “Validación de la encuesta de satisfacción en escala vigesimal del usuario externo de la consulta ambulatoria. Lima 2006” Universidad Nacional De San Cristobal de Huamanga. Tesis Posgrado .