

CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS ASISTENCIALES DE SALUD: MINSA– ESSALUD, CHONGOYAPE - PERÚ.

QUALITY OF CARE ASSOCIATED EXTERNAL USER SATISFACTION IN WELFAREHEALTH FACILITIES: MINSA- ESSALUD, CHONGOYAPE-PERÚ.

Rodolfo García Valverde¹
Norma del Carmen Gálvez Díaz²

Fecha de recepción: 11 de agosto de 2016

Fecha de aprobación: 28 octubre de 2016

Resumen

Considerando que el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado en relación con lo esperado, es que se realizó la presente investigación que tuvo como objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

Palabras clave: Centro de salud, satisfacción, usuario externo.

Abstract

Considering that the outcome of health care is measured today in terms of effectiveness, efficiency, user perception of their pain, their physical and mental well-being and their satisfaction with the result achieved in relation to what is expected, is that Carried out the present research that aimed to: Compare the level of satisfaction of external users associated with the quality of care received in the Health Care Centers MINSA - EsSalud in the district of Chongoyape de Lambayeque in Peru during the period 2016. The methodology Was of non-experimental design, descriptive, transversal, analytical and quantitative. The modified SERVQUAL survey, with a reliability of 95%, was used as instruments of data collection. Population and sample: the EsSalud populations were 7499 and the one of MINSA 11,788 being the sample of each one of 114 people that included external users and companions, making a total of 228. The results were: EsSalud had a level of Overall satisfaction of 71.7%, the security dimension being the most satisfied with 74.3%, compared to the MINSA sector, which has a global satisfaction of 44.6%, with the empathy dimension being the most satisfied level Reached 51.9%. At all times the criteria of scientific rigor and ethical principles were

¹ Adscrito a la Escuela Profesional de Medicina Humana, Médico Cirujano, Universidad de Chiclayo, Lambayeque-Perú. Universidad de Chiclayo. Orcid 0000-0002-2650-8924, rogavaya@hotmail.com

² Adscrita al Vicerrectorado de investigación, Doctora en Ciencias de Enfermería, Directora de Investigación, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú, código orcid 0000-0002-6975-0972, ncarmengd@hotmail.com; ncarmengd@crece.uss.edu.pe

taken into account.

Keywords: *Health center, satisfaction, external user.*

1. Introducción

En los últimos años a nivel mundial se evidencia un cambio importante en la relación personal de salud-paciente, ello como consecuencia del enfoque de la sociedad hacia los consumidores; en consecuencia según Seclén y Darras (2007), el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención en cualquier nivel de atención conoce sus derechos por lo que se vuelve exigente, ocasionando “enfrentamientos”, como consecuencia una ruptura en la relación con el personal de salud, observándose maltratos, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud.

La satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos y equipos adecuados como son los Centros de salud del distrito de Chongoyape. A pesar que EsSalud así como MINSA, como empresas prestadoras de servicios de salud buscan mejorar la calidad de atención, con sus cuatro características preestablecidas: Humana, Oportuna, Segura y Continua. (Ministerio de Salud. Ley de Creación del Seguro Social de Salud, 1997) esta parece no lograrse; pues cada vez son más las personas que acuden a un libro de reclamaciones o al buzón de sugerencias.

En la práctica diaria de la atención en los centros médicos tanto de MINSA como de EsSalud del distrito de Chongoyape en Lambayeque - Perú, se ha observado un incremento de quejas mensuales constantes plasmadas en el libro de reclamaciones, además de una diversidad cultural que condición a un cambio en la percepción subjetiva de gravedad, existe un gran porcentaje de usuarios procedentes de caseríos alejados a los establecimientos de salud, que no llegan a conseguir citas lo que origina expresiones en forma espontánea por muchos usuarios insatisfechos como: “Es una emergencia, atiéndanme rápido...”, “...¿con quién puedo hablar para que me atiendan?”, “...no encuentro cita cuando llamé por teléfono y soy desde muy lejos deme una cita para hoy...”, “...dónde consigo una silla de ruedas...”, “...¿No hay laboratorio?...”, “...estoy esperando más de 1 mes y no tengo resultados de mi referencia...”, entre otros llamados que como parte del personal de salud que tiene a cargo la gestión de los mismos es una realidad que amerita ser conocida a profundidad para establecer un plan de mejora.

Sin duda el tener usuarios insatisfechos viene originando una mala imagen institucional de los establecimientos de salud de EsSalud y MINSA y por consecuencia de sus trabajadores. Al respecto Izaguirre, Reátegui y Mori, (2014) aseguran que las consecuencias de un servicio de salud deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por lo menos once pacientes, mientras que un paciente satisfecho lo menciona sólo a tres.

Hechos que han motivado a diversos cuestionamientos: ¿Los usuarios externos están

satisfechos o insatisfechos con los servicios prestados en los establecimientos de salud de Chongoyape?, ¿Qué es lo que más les produce insatisfacción a los usuarios externos de los establecimientos de salud?. Llegando a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la comparación entre el nivel de satisfacción de los usuarios externos referida a la calidad de atención recibida en los centros asistenciales de salud: MINSA - EsSalud del distrito de Chongoyape en Lambayeque durante el año 2016?

La investigación tuvo como objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos referida a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud. Mismo que al lograrlo conllevará a formular propuestas de políticas en salud que permitan un cambio en la gestión de los mismos, mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud y con ello mejorando la calidad de vida de las personas. Así mismo permitirá revalorar las percepciones del mismo usuario pues los servicios de salud son una construcción social, que se produce en una trama compleja de relaciones entre diversos actores sociales; por tanto su evaluación requiere alternativas epistemológicas y metodológicas como lo planeta este estudio de enfoque comparado.

2. Material y Métodos

Fue no experimental, transversal, descriptivo, analítico y cuantitativo. La población se obtuvo de un universo constituido por sector público MINSA denominado Centro Médico “Víctor Enrique Tirado Bonilla” y un Centro de atención Primaria de EsSalud. Consta de EsSalud 7499 y MINSA 11,782 atendidos en el último año 2015.

Los instrumentos fueron aplicados en los servicios de consulta externa y emergencia de ambos establecimientos MINSA – EsSalud. El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) por ser establecimientos de categorías II un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p=0.5$ y $q=0.5$. Se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas. Siendo para cada establecimiento del 14.

Se tomó como fuente de información para medir el nivel de satisfacción del usuario de los establecimientos de salud del distrito de Chongoyape, la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud. El mismo cuestionario fue validado también en nuestro medio y aprobada para la aplicación en los centros de salud del Perú de acuerdo Resolución Ministerial N° 527– 2011 MINSA, la que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

El instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones 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 y Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) fueron diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando la más baja y 7, la más alta.

La encuesta fue realizada por personal ajeno al servicio, previamente capacitado, a usuarios de los consultorios externos de MINSA y EsSalud. Los resultados han sido tabulados en el aplicativo en Excel 2010.

3. Resultados

Tabla 1

Características generales de los usuarios externos de los establecimientos de ESSALUD - MINSA, en Chongoyape-Perú2016.

VARIABLES DE CONTROL	Centros médicos			
	Nº	ESSALUD %	Nº	MINSAs %
CONDICIÓN				
Usuario	95	83,3	87	76,3
Acompañante	19	16,7	27	23,7
SEXO				
Masculino	34	29.8	41	36
Femenino	80	70.2	73	64
NIVEL DE ESTUDIO				
Analfabeto	2	1.8	12	10.5
Primaria	26	22.8	22	19.3
Secundaria	51	44.7	46	40.4
Superior técnico.	29	25.4	31	27.1
Sup. universitario	6	5.3	3	2.6
TIPO DE SEGURO				
SIS / EsSalud	107	92.9	114	100
Ninguno	6	5.3	0	0
Otro	1	0.8	0	0

Se observó que en ambos establecimientos el mayor porcentaje de usuarios corresponde a mujeres; la mayoría de usuarios encuestados de los centros asistenciales de Chongoyape tienen un nivel de instrucción secundaria en mayor porcentaje 44,7% para EsSalud y 40,4% para MINSA, seguida del nivel de estudio superior técnico 25,4% y 27,1% respectivamente, asimismo primaria 22,8 % para EsSalud y 19,3 % para MINSA, se percata también que en MINSA de los encuestados el 10,5 % son analfabetos y en EsSalud 1.8 % y para el nivel superior universitario 6 % y para MINSA 3 %.

Tabla 2

Satisfacción de los usuarios externos en estudio asociada a la calidad recibida en los Consultorios Externos de ESSALUD- MINSA, 2016.

Dimensiones	Centros médicos			
	ESSALUD		MINSAs	
	%Satisfecho	%insatisfecho	%satisfecho	%insatisfecho
Fiabilidad	72,1	27,89	38,9	61,33
Capacidad de Respuesta	68,0	32,02	36,8	63,21
Seguridad	74,3	25,66	50,5	49,53
Empatía	74,2	25,80	51,9	48,1
Aspectos tangibles	68,9	31,14	44,3	55,66
TOTAL	71,7	28,3	44,6	55,4

Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en los consultorios de EsSalud y MINSA, del distrito de Chongoyape, se puede observar que todas las dimensiones en EsSalud superan el 68 % de Satisfacción, haciendo una satisfacción global de 71,7 %, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3 %, en comparación con MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6 % siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción presentó con 51,9 %.

Tabla 3

Dimensión de fiabilidad en los consultorios externos ESSALUD - MINSA, 2016

PREGUNTA	SATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P1 atendido sin diferencia	94	82,5	49	43,3
P2 atendido en orden	85	74,6	44	38,9
P3 atención en la hora	79	69,3	41	36,3
P4 mecanismos de reclamos	80	70,2	37	32,7
P5 farmacia cuenta con medicinas	73	64	34	30,1
Total		72,1		38,9
	INSATISFECHO			
P1 atendido sin diferencia	20	17,54	64	56,64
P2 atendido en orden	29	25,44	69	61,06
P3 atención en la hora	35	30,70	72	63,72
P4. Mecanismos de reclamos	34	29,82	76	67,27
P5 farmacia cuenta con medicinas	41	35,96	79	69,91

Al comparar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad es decir la habilidad que tiene una organización para ejecutar el servicio ofrecido a los usuarios externos de ambos centros EsSalud-MINSA se halló diferencia significativas de 72,1 para EsSalud y 38,9 para MINSA; es decir, la mayoría de los usuarios que llegan al MINSA están insatisfechos. Siendo en ambas la pregunta que mayor satisfacción alcanzó ¿Qué Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? Asimismo, se puede apreciar que en ambas instituciones la mayor insatisfacción fue la pregunta ¿Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico? En EsSalud 35,96 de insatisfacción y en MINSA 69,91 % es decir, la gran mayoría de usuarios percibe que la farmacia no cuenta con los medicamentos recetados.

Tabla 4

Dimensión de capacidad de respuesta en los Consultorios Externa ESSALUD - MINSA, 2016

PREGUNTA	SATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P6 at. caja-farm rápida	85	74,6	41	38,7
P7 at. Admisión rápida	77	67,5	37	34,9
P8 tiempo espera C E rápida	67	58,8	39	36,8
P9 resolver problemas atenc	81	71,1	39	36,8
TOTAL		68%		36,8
	INSATISFECHOS			
P6 at. caja-farm rápida	29	25,44	65	61,32
P7 at. admisión rápida	37	32,46	69	65,09
P8 tiempo espera C E rápida	47	41,23	67	63,21
P9 resolver problemas atenc	33	28,95	67	63,21

Al comparar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta es decir la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido a los usuarios externos de ambos centros EsSalud – MINSA se halló diferencias significativas de 68,0 para EsSalud y 36,8 para MINSA; es decir la mayoría de los usuarios que llegan al MINSA están insatisfechos. Siendo en ambas la pregunta que mayor satisfacción alcanzó ¿Qué en el área de caja/farmacia sea rápida? Asimismo se puede apreciar que en EsSalud la que más insatisfacción alcanzó fue la pregunta ¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto? Con 41,23 % de insatisfacción y en MINSA la pregunta ¿Qué en el área de admisión sea rápida? Con 65,09% de insatisfacción es decir la gran mayoría de usuarios percibe que la admisión no suficientemente rápida en su atención.

Tabla 5

Dimensión de seguridad en los Consultorios Externa ESSALUD - MINSA, 2016

PREGUNTA	SATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P10 CE se respete privacidad	81	71,1	61	57,5
P11 exam. Completo minucioso	87	76,3	53	50,0
P12 tiempo contestar dudas o preg	87	76,3	46	43,4
P13 inspire confianza	84	73,7	54	50,9
TOTAL		74%		50,5
	INSATISFECHOS			
P10 CE se respete privacidad	33	28,95	45	42,45
P11 exam. Completo minucioso	27	23,68	53	50,00
P12 tiempo contestar dudas o preg	27	23,68	60	56,60
P13 inspire confianza	30	26,32	52	49,06

Al comparar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad es decir el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados a los usuarios externos de ambos centros EsSalud-MINSA se halló diferencia significativas de 74 % para EsSalud y 50,5 % para MINSA; es decir la mayoría de los usuarios que llegan al MINSA están satisfechos. Siendo para EsSalud dos pregunta que mayor satisfacción alcanzaron ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?, ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? Con una satisfacción de 76,3 % para ambas y para el MINSA la pregunta con mayor satisfacción fue ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad? Con una satisfacción de 57,5 %. Asimismo, se puede apreciar que para EsSalud la pregunta que más insatisfacción alcanzó fue ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio? con 28,95 de insatisfacción y en MINSA ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? con una insatisfacción de 56,6 % es decir la gran mayoría de usuarios percibe que no le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas de salud.

Tabla 6

Dimensión de empatía en los Consultorios Externa ESSALUD - MINSA, 2016

PREGUNTA	SATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P14 médico trato amable y respeto	84	73,7	63	59,4
P15 caja-farm trato amable y respeto	94	82,5	57	53,8
P16 admisión trato amable y respeto	83	72,8	52	49,1
P17 comprenda explicación de la atención	84	73,7	51	48,1
P18 comprenda explicación del tratamiento	78	68,4	52	49,1
TOTAL		74,2		51,9
PREGUNTA	INSATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P14 médico trato amable y respeto	30	26,32	43	40,57
P15 caja-farmacia trato amable y respeto	20	17,54	49	46,23
P16 admisión trato amable y respeto	31	27,19	54	50,94
P17 comprenda explicación de la atención	30	26,32	55	51,89
P18 comprenda explicación del tratamiento	36	31,58	54	50,94

Al comparar el grado de satisfacción en la dimensión empatía es decir la atención individualizada que ofrece la institución a los usuarios externos ya sea en EsSalud o MINSA se halló diferencia significativas de 74,2 para EsSalud y 51,9 para MINSA; es decir, la mayoría de los usuarios que llegan al MINSA están satisfechos. Siendo para EsSalud la pregunta que mayor satisfacción alcanzó ¿Qué en el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia? Con una satisfacción del 82,5 % y para MINSA la pregunta con mayor satisfacción, ¿Qué en el personal médico u otro profesional le trate con amabilidad, respeto y paciencia? Con 59,4 % de satisfacción. Asimismo, se puede apreciar que en EsSalud la que más insatisfacción alcanzó fue la pregunta ¿Qué usted comprende la explicación que el médico u otro profesional le brindara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? Con 31,58 % de insatisfacción y en MINSA la pregunta ¿Qué usted comprende la explicación que le brindara el médico u otro sobre su salud o resultado de la atención? Con 51,89 % de insatisfacción, es decir, la gran mayoría de usuarios comprende la explicación.

Tabla 7

Dimensión de aspectos tangibles en los Consultorios Externa ESSALUD - MINSA, 2016

PREGUNTA	SATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P19 carteles, letreros adecuados	79	69,3	47	44,3
P20 ambientes limpios/mobiliarios	72	63,2	53	50,0
P21 baños limpios	73	64,0	41	38,7
P22 C.E equipos y materiales at	90	78,9	47	44,3
TOTAL		68,9		44,3
PREGUNTA	INSATISFECHOS			
	ESSALUD		MINSA	
	Nº	%	Nº	%
P19 carteles, letreros adecuados	35	30,70	59	55,66
P20 ambientes limpios/mobiliarios	42	36,84	53	50,00
P21 baños limpios	41	35,96	65	61,32
P22 C.E equipos y materiales at	24	21,05	59	55,66

Al comparar el grado de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles es decir la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación que perciben los usuarios externos de ambos centros EsSalud – MINSA se halló diferencias significativas de 68,9 % para EsSalud y 44,3 % para MINSA; es decir, la mayoría de los usuarios que llegan al MINSA están insatisfechos. Siendo para EsSalud la pregunta que mayor satisfacción alcanzó ¿Qué los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?, con una satisfacción de 78,9 % y para el MINSA la pregunta con mayor satisfacción fue ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes? Con una satisfacción de 50 %.

Así mismo, se puede apreciar que para EsSalud la que más insatisfacción alcanzó fue la pregunta ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes? con 36,84 de insatisfacción y en MINSA ¿Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para pacientes? con una insatisfacción de 61,32 % es decir, la gran mayoría de usuarios percibe que el establecimiento no cuenta con baños limpios.

4. Discusión

La investigación permitió identificar los aspectos que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción del usuario externo en los centros asistenciales de EsSalud y MINSA del distrito de Chongoyape en el departamento de Lambayeque - Perú, aun conociendo que cada organización es diferente y que poseen limitaciones. Al comparar el nivel de satisfacción usando la encuesta SERVQUAL resultó significativa la diferencia entre ambas instituciones alcanzando EsSalud 71 % de satisfacción, y MINSA el 44,6 % como se observa en la tabla 1.

Por otro lado, se evidencia que en EsSalud la dimensión seguridad es la que más nivel de satisfacción alcanzó 74.3 % en comparación con el sector MINSA donde la dimensión de empatía es la que más nivel de satisfacción presentó con 51,9 %. Con respecto a la insatisfacción que más porcentaje alcanzó tanto para EsSalud como para MINSA fue la capacidad de respuesta con 32.02 % y en 63.21 % respectivamente.

Comparando con otros estudios realizados en Trujillo - Perú, autores como Cedamano y Huamán (2014), concluyeron que el nivel de satisfacción es mayor en el Ministerio de Salud que en EsSalud, evaluándose solo al consultorio externo de estomatología.

La satisfacción alcanzada por EsSalud es similar a la encontrada por Mosquera (2014) en el Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas de Ecuador, donde alcanzó una satisfacción de un 72 % y es menor a la encontrada por Vargas (2013) en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Ecuador 2013, donde el nivel de satisfacción del usuario externo fue de un 98 %.

Asimismo, muy contraria al estudio de Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz, (2010) sobre Calidad de servicio en la consulta externa de la región Lambayeque hecho en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo – Perú se encontró un alto nivel de insatisfacción de 89,80, la mayor insatisfacción global percibida por las personas se determinó en la dimensión Seguridad.

En la presente investigación se puede observar que el nivel de satisfacción alcanzado por MINSA es mucho menor que los encontrados en otros estudios donde la satisfacción global en la mayoría de ellos alcanza cerca de la mitad de los usuarios.

Aparentemente las políticas establecidas hasta la fecha en el sector MINSA no han sido las mejores

ya que en relación a los estudios previos, no se observan mejorías, sino al contrario el grado de insatisfacción es alta solo comparable con el grado encontrado por Niño-Effio (2012) que fue de 89,8 %. También se evidencia que según el nivel de estudio no se observa diferencia significativa estadísticamente en relación a la insatisfacción global encontrada, es decir, el grado de insatisfacción no tienen que ver con mayores conocimientos o una instrucción superior, ya que para todos los grupos la insatisfacción está presente y tienen similitudes en su nivel de estudio.

5. Conclusiones

- El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en los consultorios externos es mayor en EsSalud con 71,7 % de los encuestados, en comparación con MINSa que alcanzo 44,6 %; es decir, más del 50 % de los atendidos en MINSa se encuentran insatisfechos.
- En todas las dimensiones EsSalud tienen mejor satisfacción que MINSa.
- La dimensión de fiabilidad presenta porcentajes de insatisfacción 27,9 % para EsSalud y MINSa de 61,3 %, siendo el mayor reclamo de los usuarios de ambos centros el no contar con los medicamentos prescritos en farmacia del establecimiento de salud.
- La dimensión de capacidad de respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos en ambos centros 32 % de EsSalud y MINSa 63,21 %, viéndose reflejado el mayor descontento de los usuarios en EsSalud el no recibir una atención rápida en el área de consultorio externo y en MINSa mayor descontento de los usuarios al no recibir una atención rápida en admisión.
- La dimensión de seguridad alcanzó un nivel de satisfacción de 74.3 % en EsSalud; siendo el ítem de mayor porcentaje de satisfacción, en MINSa alcanzó una satisfacción de 50.5 %. Siendo lo que más valoran los usuarios de EsSalud el examen físico completo y minucioso y que el profesional de salud responda sus dudas o preguntas y en el MINSa el usuario externo lo que más valora es el respeto a su privacidad.
- La dimensión de empatía como la dimensión de seguridad presenta un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (más de 74 % EsSalud y más del 50 % en MINSa). Resaltando que perciben un trato amable y respetuoso en el área de farmacia en EsSalud y en MINSa perciben trato amable y respetuoso por parte del personal médico.
- La dimensión de aspectos tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 31.1 % en EsSalud y 55,7 % en MINSa; en el balance de las percepciones del usuario durante su atención en el establecimiento de salud del MINSa mostraron estar insatisfechos con la limpieza de los baños; por otro lado para los usuarios externos que se atendieron en EsSalud mostraron estar insatisfechos con los ambientes y el mobiliario.

6. Referencias

- Cedamano, I. y Huaman, J. (2014). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo. *Pueblo cont. vol.25* (1).
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de post grado). Instituto Superior de Investigación y Postgrado. Quito.

- Cabello, E. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *RevMedHered.* 23(2), 88-95.
- Mosquera, L. (2014). *Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.* (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica Esmeraldas, Ecuador.
- MINSA, (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de Salud.* Dirección general de salud de las personas Lima – Perú.
- Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Manrique, J., y Leguía, C.(2010). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. *Revista cuerpo médico HNAAA.*vol. 5 (1),pp. 5 – 9.
- Seclén, A. y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales FacMed Lima.* Vol. 66 (2). Pp.127-141.
- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha* (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.