



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



CONSTANCIA DE EVALUACION DE ORIGINALIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
SANTA MARÍA DEL SOCORRO 2024**

Presentado por:

HUAMANI GARAY YURI ANTHONY

ESTUDIANTE del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de **MEDICINA HUMANA DAC**. El resultado obtenido es **2%** por el cual se otorga el calificativo de:

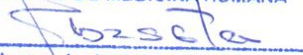
APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones: Se aprueba la **TESIS**, por tener un porcentaje de coincidencias aceptable; acorde al Reglamento.

Ica, 24 de julio del 2024

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA


Dr. Jorge Luis Ybaseta Medina
Director de la Unidad de Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
SANTA MARÍA DEL SOCORRO 2024**

Línea De Investigación:

SALUD PÚBLICA Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Para optar el título profesional de

MEDICO CIRUJANO

AUTOR:

HUAMANI GARAY YURI ANTHONY

ASESORA:

DRA. CARMEN ROSA ALVAREZ CHINCHAY

Ica – Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios por permitir que estudie esta hermosa carrera.

A los miembros de mi familia por apoyarme cada día desde que ingrese a la facultad de medicina. A mi pareja Claudia por motivarme cada día a ser cada vez mejor.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios la Universidad San Luis Gonzaga y a los docentes por su gran apoyo.

Al director del Hospital Santa María del Socorro, por la contribución en la realización de mi investigación.

A mi asesora, Dra. Carmen Rosa Álvarez Chinchay, siempre estaré agradecida por su apoyo, orientación y guía durante todo el desarrollo de investigación.

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimiento.....	3
Indice de Contenido	4
Indice de Tablas	5
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCION.....	8
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	20
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSION.....	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII. ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Frecuencia de las edades de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	25
Tabla N°2 Frecuencia del género de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	26
Tabla N°3 Frecuencia del grado de instrucción de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024.....	26
Tabla N°4 Frecuencia del tipo de seguro de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	27
Tabla N°5 Frecuencia del tipo de usuario atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	27
Tabla N°6 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	28
Tabla N°7 Frecuencia de la dimensión fiabilidad de los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	29
Tabla N°8 Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	29
Tabla N°9 Frecuencia de la dimensión seguridad en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	30
Tabla N°10 Frecuencia de la dimensión empatía en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	30
Tabla N°11 Frecuencia de la dimensión aspectos tangibles en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	31
Tabla N°12 Nivel de satisfacción en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024	31

RESUMEN

Objetivo: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

Material y métodos: Se empleó un tipo descriptivo, observacional, cualitativo, transversal. La muestra fue de 124 padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro, utilizando un muestreo con muestras representativas. Se utilizó el “cuestionario de SERVQUAL modificada” de 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 para medir la variable, y los datos fueron analizados con el software SPSS.

Resultados: La mayoría de los usuarios (61.3%) calificaron su satisfacción como "Satisfecho", mientras que el (38.7%) lo consideró "insatisfecho". En cuanto a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles lo calificaron como “satisfecho” en un 90,3%, 66.1%, 70,2%, 60.5% y 76.6% respectivamente. Estos resultados sugieren que la atención brindada es mayoritariamente aceptable.

Conclusiones: El nivel de satisfacción en los padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro fue de 61.3%.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención, SERVQUAL.

ABSTRACT

Objective: Determine the level of satisfaction of users treated in pediatric outpatient clinics of the Hospital Santa María del Socorro 2024

Material and methods: A descriptive, observational, qualitative, transversal type was used. The sample consisted of 124 parents who attended with their minors to the outpatient clinics of the pediatric service of the Santa María del Socorro Hospital, using a sampling with representative samples. The “modified SERVQUAL questionnaire” from the “Technical guide for the evaluation of external user satisfaction in medical establishments and support services” RM N° 527-2011/MINSA was used to measure the variable, and the data were analyzed. with SPSS software.

Results: The majority of users (61.3%) rated their satisfaction as "Satisfied", while (38.7%) considered it "dissatisfied". Regarding the dimensions reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, the rating as “satisfied” by 90.3%, 66.1%, 70.2%, 60.5% and 76.6% respectively. These results suggest that the care provided is mostly acceptable.

Conclusions: The level of satisfaction in parents who go with their minors to the outpatient clinics of the pediatric service of the Santa María del Socorro Hospital was 61.3%.

Keywords: Patient satisfaction, care, SERVQUAL.

I. INTRODUCCION

La definición establecido por la organización mundial de la salud establece que la ayuda a los pacientes que se ofrece es en un nivel de muy baja calidad ya que los avances en cuanto a la salud se desarrolló de manera independiente por cada país, ya que esto se ve influenciado por la cantidad de ingresos económicos que se presenta, a nivel de Latinoamérica es uno de los temas que toma mayor relevancia ya que la salud pública solamente es considerada de 20 hasta un 30% y se establece en un nivel de calidad media a inferior sobre todo en cuanto a la valoración del consultorio externo. (1)

Al mismo tiempo los diferentes trabajos que se han realizado en cuanto a las análisis de la salud y su calidad de la atención, identifican resultados muy bajos en donde el 10% hasta máximo un 30% de las personas han recibido un trato favorable en cuanto a su atención y este porcentaje identifica un nivel de descontento de los usuarios sobre todo de las atenciones y las constantes quejas por los malos tratos y la falta de cupos para la atención médica.(2)

A nivel de Latinoamérica la calidad de la atención es muy baja considerándose solamente un 25% de la población con un nivel de satisfacción adecuado cómo los países de Argentina, Colombia y Venezuela son los países que presentan un nivel de satisfacción inferior al 30% a nivel de Latinoamérica. (3)

Por todo esto el conocimiento de la ayer realidad de la atención se encuentra basado en la satisfacción para poder percibir de manera objetiva lo que ve y siente el paciente para poder establecer los diferentes instrumentos que permitan una satisfacción de los diferentes aspectos familiares y personales que se relacionan con el entorno en salud qué es una de las prioridades del milenio. (4)

La calidad de la atención es uno de los problemas que a nivel mundial siempre ha sido una de las formas de análisis y de consideración para la satisfacción de las necesidades y demandas de la población sobre todo en los países en vías de desarrollo. (5)

Por tal motivo la realidad de los hospitales y la valoración de los pacientes en cuanto a la educación y la atención médica debe de reconocer de manera directa cuál es la función del consumidor y la relación en cuanto a sus demandas y las opciones de atención médica que tiene en los diferentes puntos de vista.(6)

Las diferentes condiciones que tiene el sistema de salud aborta los requerimientos básicos de las personas que van a ser atendidas en cierto momento, pero estos cambios durante la última década no se han visto reflejados en los diferentes estándares profesionales más que todo se han visto identificados en cuanto al análisis de las exigencias básicas de la salud. (7)

La percepción de la persona en cuanto a la calidad de la atención médica es un tema que va a tener una relevancia importante en el rendimiento y la efectividad valorado a partir de la mejora del rendimiento, teniendo como perspectiva la satisfacción del paciente bajo un punto de vista de la objetividad para poder establecer la percepción real del paciente en cuanto a la atención médica que recibe.(8)

El MINSA desde 1996 ha establecido e implementado una serie de estrategias que permiten valorar la atención de la población mediante servicios de salud que muestren perfiles equitativos para el año 2006 se establece el primer sistema de gestión de calidad de la atención en salud que se encarga de valorar mediante el uso de una normativa la satisfacción de los usuarios que son atendidos en consultorio externo para poder buscar las mejoras de los servicios en salud. (9)

Esta valoración de la calidad se identifica mediante un servicio de salud en la que el usuario es el propio calificador y el que va a difundir la calidad de la atención como por tal motivo estos servicios de salud se tienen que incrementar de manera progresiva cada año y se deben de proceder a las evaluaciones correspondientes ya que los niveles de insatisfacción son los son los que más se elevan en los consultorios externos de los diferentes establecimientos de salud. (10)

ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales:

Torres et al, Ecuador, 2023, (11), estableció como objetivo de su investigación valorar el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo en relación a la calidad percibida por el servicio de emergencia. El modelo metodológico establecido fue de tipo cuantitativo no experimental descriptivo transversal, teniendo en consideración un total de 73 usuarios que acuden a la emergencia, los resultados establecieron que el rango de edad de los pacientes atendidos por emergencia se encuentra de los 18 a los 35 años, se identificó una mayor tendencia en la población masculina, en cuanto al nivel de educación fue de tipo básica el 41.1% presenta alguna ocupación, el 67.12% de estos casos pertenecen a trabajadores del sector público, el nivel de insatisfacción que se identificó fue el del 58.9%, la valoración de las diferentes dimensiones se ubicó en la capacidad de respuesta y la fiabilidad, mientras que los principales dimensiones que se identificaron fueron la tranquilidad y la empatía. Llegando a establecer como conclusión que la presencia de la pandemia ha sido un hecho único y disruptivo en el sistema de salud a nivel mundial como que ha preparado a los profesionales de salud en los diferentes niveles de atención por lo que los niveles de satisfacción han ido cambiando ya que la conmoción sanitaria que se ha vivido ha permitido establecer nuevos enfoques del sistema de salud.

Febres R, et al, Bolivia, 2022, (12), estableció como objetivo de su investigación determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del hospital en el contexto de la pandemia. En el proceso metodológico se estableció con el uso de un pre y postes en donde los resultados de la valoración establecieron que la población femenina representó el 66.67%, presentando un rango de edad de los 30 hasta los 59 años en el 53.51%, el 92.98% de esta población presenta el uso de un seguro integral de salud, y el 76.32% de ellos son pacientes continuadores y el 76.32% de ellos son pacientes continuadores, los pacientes presentaron un nivel de satisfacción global del 56.20%, lo que de manera básica representa las dimensiones de seguridad en el 60.75%, la dimensión de la empatía en el 61.58%, la valoración de los aspectos tangibles en el 63.38%. Llegando a establecer como conclusión que el nivel de satisfacción del usuario que es atendido por consultorio externo representa el 56.20% y se debe de seguir mejorando en cuanto a las dimensiones con una buena práctica y las estrategias adecuadas para el control de la calidad de la atención.

Eirin R, Cuba, 2022, (13), estableció como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los consultorios urbanos. El proceso metodológico establecido fue mediante un modelo descriptivo transversal. Los resultados de la investigación establecieron que el grupo de tareas de mayor relevancia y atención es superior a los 60 años en el 42.7%, la población que se atiende con una mayor incidencia eres sexo femenino en el 78.2%, en cuanto al rango de educación predomina el preuniversitario en el 52.4%, el 65.3% presenta una enfermedad crónica, por tal motivo se establece una correlación directa entre la atención médica, el tiempo de espera y el respeto por las creencias de los pacientes. Por tal motivo se llega a la conclusión que los usuarios que son atendidos por los consultorios externos o denominados consultorios urbanos se encuentran en la mayoría de casos satisfechos se encuentra en la mayoría de casos satisfechos debido a que refieren que reciben una atención médica que cumple sus expectativas.

Parreño U , et al, Cuba, 2022, (14), estableció como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios y los prestadores en relación a los servicios de salud que son prestados en el primer nivel de atención. El proceso metodológico establecido fue de tipo no experimental descriptivo explicativo. Los resultados identificaron que la edad promedio fue de los 48.57 años, en donde el predominio fue en la población femenina en el 67.45%, en cuanto al nivel económico se identificó que era de un nivel bajo en el 67.68%, y que el 34.66% fueron trabajadores independientes, en cuanto a la relación de los prestadores de los servicios de la salud le da promedio fue del 36.18%, con un predominio de la población femenina en el 71.68%, en cuanto a la valoración del personal del servicio fue del 33.66%, la valoración de la satisfacción estuvo en cuanto a la tranquilidad con una media del 3.25, garantía en el 3, una baja capacidad de respuesta 2.75, presencia de confiabilidad 2.60, en cuanto a la

satisfacción de los usuarios se identificó que en cuanto a la valoración del cliente fue del 3.38, el enfoque de los procesos en sus diferentes dimensiones fue de 3.05, la baja relación en cuanto a la comunicación fue de 2.90, la presencia del liderazgo 2.84 y los procesos de mejora continua 2.63. Llegando a establecer como conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios prestadores de los servicios de salud es bajo y esto muestra una gran necesidad para la resolución de la problemática de la calidad de los servicios en sus diferentes dimensiones.

Ñauta D, Soto S, Ecuador, 2020, (15), establece como objetivo de estudio conocer la naturaleza de su afección para poder determinar el nivel de calidad mediante la determinación de la satisfacción de los usuarios en cuanto la relación médico paciente de la consulta externa de las principales áreas de un hospital. La metodología establecida fue mediante un modelo descriptivo transversal correlacionar. Llegando al resultado de que la satisfacción de los usuarios por la relación médico paciente fue del 97.7% en donde los pacientes establecieron que se sienten demasiado satisfechos y que solamente el 0.73% refieren sentirse medianamente satisfechos cómo el 1.47% refirieron no sentirse satisfechos bajo ningún concepto.

Antecedentes nacionales:

Chero C, 2023, (16), planteó como objetivo de su investigación determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de un establecimiento de salud en Catacaos. El proceso metodológico fue de tipo básico cuantitativo no experimental descriptivo transversal. En donde los resultados valoraron que el nivel de satisfacción se encuentra en un 99.20% en un nivel alto mientras que el 0.80% presenta que es un nivel bajo, ninguno respondió con la presencia de un nivel de satisfacción idónea, en cuanto a la valoración de los objetivos específicos se presentó un rango de edad de los 18 hasta los 29 años en el 62% de los casos, de los cuales el 96% fueron del sexo femenino, en cuanto a la valoración del estado civil de la población el 63% fueron convivientes, el grado de instrucción fue de nivel secundario en el 65% y la presencia de enfermería en la atención de los consultorios externos fue del y la presencia de enfermería en la atención de los consultorios externos fue del 36%, en cuanto a la posibilidad de la atención el 99% lo clasifica en un nivel medio, en cuanto a la capacidad de respuesta se valoró que el 97.60% lo describe como adecuado, el 98.40% valora el nivel de seguridad en adecuado, la valoración de la empatía estuvo presente en el 99%, al mismo tiempo la valoración de los aspectos tangibles fue del 88.80%, por lo que se llega a la conclusión que todos estos resultados deben de ser considerados para el establecimiento de las metas y la

programación anual de los profesionales para una atención de calidad en cuanto al desarrollo de las plataformas de atención del usuario.

Sandoval C, 2022, (17), estableció como objetivo de su investigación determinar la relación que existe entre la calidad y la atención y la satisfacción de los usuarios que son atendidos en los consultorios externos de un centro de atención primaria. El proceso metodológico fue mediante un modelo descriptivo con relacional cuantitativo prospectivo transversal. Los resultados establecieron que el 52.3% perciben un nivel de tensión regular, el 60.2% establece un nivel de atención satisfactoria, existe una relación moderada entre ambas variables al presentar un valor de $p=0.000$, ya que se establece una relación moderada baja y medianamente satisfecho en cuanto a las dimensiones de la fiabilidad, la presencia de una capacidad de respuesta, la valoración de la dimensión de la seguridad y en ambos casos se valoró la relación directa entre los aspectos tangibles en un nivel de satisfacción mediano todos estos al presentar un valor de $p < 0.05$. Llegando al estudio a la conclusión que los pacientes perciben la calidad de la atención en cuanto a un nivel de atención en cuanto a la valoración de los consultorios externos.

Romero P, 2021, (18), estableció como objetivo de su estudio determinar el grado de satisfacción de los consultorios externos de pediatría en relación a la calidad de atención de un policlínico en Chiclayo. El proceso metodológico fue mediante un modelo transversal descriptivo. En donde los resultados de la investigación establecieron que la calidad de la atención del servicio de pediatría se encuentra en un nivel alto en el 71.43% como por lo que se establece que la relación de la calidad es favorable. Llegando a la conclusión de qué se tiene que mejorar solamente el manejo directo de la dinámica entre los profesionales y los pacientes para un adecuado control y mejora de la calidad de la atención.

Ibérico L, Choque P, 2021, (19), estableció como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo del servicio de ginecología y obstetricia de una institución privada en Juliaca. El proceso metodológico establecido fue de tipo observacional descriptivo cualitativo transversal. En donde los resultados establecieron que el 56% de los encuestados presenta una diferencia entre la percepción de la expectativa, el 44% presentan una percepción de la expectativa menor, siendo la de mayor favoritismo la de los aspectos tangibles ya que presentó una relación favorable en el 67.67%, y la valoración de la dimensión de la seguridad en un control del carácter negativo encontrándose en esta una respuesta del 50.53%. Llegando a la conclusión que existe una diferencia entre la presencia de la expectativa versus la percepción del resultado en la institución con un 56% en donde el 44% representa los mismos y el último valor de las

dimensiones se encuentra reflejado del 40 hasta el 60% de un nivel de satisfacción adecuada en cuanto a la calidad de la atención.

Quispe E, 2020, (20), estableció como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la calidad de la atención del servicio de consultorio externo de pediatría. El proceso metodológico fue de tipo observacional descriptivo transversal. Los hallazgos permitieron la entrevista de un total de 320 padres de familia, en donde los resultados de la investigación establecieron que el 86% eran mujeres, con un rango de edad de 28 años, en donde el 69% sí se encuentran satisfechos con la calidad de atención que es brindada en el servicio de salud, la dimensión de mayor respuesta que se encuentra es la de los aspectos tangibles en el 85.08% y la dimensión de mayor precariedad es la capacidad de respuesta con 50.39%. Llegando a establecer como conclusión que la satisfacción se encuentra relacionada de manera directa con la mejora de los procesos de calidad y los logros interiores que se presentan en cada uno de los servicios.

En cuanto a los antecedentes locales, no se identificaron antecedentes locales de relevancia.

BASES TEÓRICAS

La satisfacción del usuario nos permite medir de manera fundamental los criterios que tiene el usuro para medir su satisfacción frente a una atención brindada, lo cual le permite evaluar de manera subjetiva y personal dicha atención recibida. De esta manera podemos decir que la medida que se tiene en cuenta para esta medición es central en la definición y apreciación de la calidad del servicio. Lo cual va depender mucho de las expectativas que tenga el usuario, ya que no solo se mide de forma real de los servicios proporcionados.

Hablamos de satisfacción cuando un usuario percibe que los servicios estan cumpliendo con lo solicitado o exceden sus expectativas. Pero si pasa lo contrario sus expectativas son bajas o presento algún acceso limitado a un servicio o varios de estos, podría estar satisfecho incluso con servicios de calidad inferior. Lo cual podemos decir que la satisfacción del usuario puede estar influenciada por factores contextuales y personales (21)

A pesar que la satisfacción del usuario es un indicador muy importante para los servicios de salud y la calidad del servicio, su evolución se puede volver mucho mas compleja. Muchas veces las técnicas y métodos que se emplean para la recopilación de los datos acerca de la satisfacción del usuario, pueden llegar a afectar sus respuestas. Es común que muchos usuarios reporten altos niveles de satisfacción independientemente de la calidad real del servicio recibido. Lo cual se vuele importante que aquellas mediciones que se emplean para valorar la satisfacción de usuario sean interpretadas con mucha cautela y deben considerar un contexto más amplio en el que se brindan los servicios (22)

El nivel de satisfacción del paciente es una percepción subjetiva sobre la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales de salud. Lo cual no solo se va relacionar con la calidad técnica y científica de los cuidados, sino que también lo hará con la capacidad que tenga estos cuidados para que puedan satisfacer aquella necesidad que tiene el paciente y así obtener unos resultados favorables para su salud. Es así que la satisfacción va implicar una dimensión humana importante, lo cual va destacar una relevancia en cuanto a las relaciones interpersonales que son positivas entre el usuario y el profesional de la salud (23).

La satisfacción, en términos más generales, se define como la sensación experimentada por un individuo cuando logra restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo que reduce esa necesidad. Lo cual es la sensación de haber logrado los objetivos que están motivando la acción o expectativa. (24).

Para Poll y Boekhorst exponen una definición sobre la satisfacción, lo cual está orientada a evaluar la efectividad de los servicios, por ejemplo, tenemos los servicios bibliotecarios, desde una perspectiva del usuario. En cuanto a este enfoque, la satisfacción se logra medir en términos de la capacidad de un servicio que tiene para poder cumplir con sus objetivos, que son ofrecer un servicio de calidad lo cual satisfaga las necesidades y expectativas que tiene el usuario sobre ella. Por lo mencionado, surge la importancia de juzgar los servicios de salud no solo por la calidad intrínseca, sino que también con lo que respecta a su efectividad de cumplir con aquellas expectativas y necesidades que tiene el usuario (25).

Según la definición que propone Georges D'Elia y Sandra Walsh introduce una perspectiva interesante y novedosa al tomar en cuenta 4 elementos muy importantes: "las necesidades (lo que un individuo necesita tener), los deseos (lo que el individuo quisiera tener), la demanda efectuada (la petición hecha a la biblioteca), y la utilización de la biblioteca". Si bien estos conceptos abordan una complejidad, que se tiene para evaluar las necesidades desinformación que tienen los usuarios, lo cual pueden ser muy difíciles de determinar por el desconocimiento que los usuarios pueden presentar sobre sus propias necesidades. Lo cual esta falta de conocimiento puede verse influenciada en la satisfacción del usuario, ya que, si ellos nos saben lo que requiere, sus expectativas y, por ende, su nivel de satisfacción puede no estar claramente definidos (26).

Esta definición plantea un desafío en la evaluación de la satisfacción del usuario, lo cual puede verse afectada dicha evolución si los usuarios de llegan a tener expectativas claras que terminen siendo influenciadas en la percepción del servicio brindado. Según lo que refieren otros autores que la satisfacción del usuario puede ser la utilización efectiva de los

servicios. Esta aproximación otorga a los usuarios un rol más activo en el proceso de transferencia de la información, convirtiéndolos en coproductores del servicio y de la calidad de este. Esta perspectiva reconoce que la participación de un usuario es de suma importancia en el proceso, ya que la calidad y la satisfacción van a depender de su criterio evaluador, y de la interacción que hayan presentado con la persona que le ha brindado el servicio (27).

En cuanto a la propuesta que hace diferentes autores de emplear una utilización efectiva de los servicios como un indicador en la satisfacción del usuario, pone en énfasis la gran importancia que tiene que el usuario sea participe de esta acción como personajes activos y coproductores en el proceso de transferencia de información y en la generación de la calidad del servicio. Es así que este enfoque no solo reconoce al usuario como receptor pasivo del servicio, sino que va contribuir de manera positiva en la calidad de la experiencia y su resultado del servicio (27).

La satisfacción del usuario, en cuanto a esta perspectiva, es aquella experiencia cognitiva o racional, se evalúa la diferencia entre las aspiraciones y los logros reales. Esta valoración se deriva del comparar aquellas expectativas que tiene el usuario con el desempeño autentico del producto o servicio. De tal manera, que mencionaremos a la satisfacción como una medida subjetiva y se va ver relaciones con una serie de factores, que pueden ser por expectativas de la persona, valores morales y culturales, necesidades individuales, retribuciones esperadas, y por el conocimiento que se tiene de los usuarios o de la propia organización sanitaria. Estos elementos sugieren que la satisfacción es un concepto dinámico y variable, que puede diferir significativamente entre distintas personas y para la misma persona bajo diferentes circunstancias. Este enfoque multidimensional de la satisfacción subraya la complejidad de medir y entender completamente este indicador, y el poder requerir una amplia gama de factores, para así poder evaluar la satisfacción del usuario en cualquier servicio (28).

Para entender y evaluar la satisfacción del usuario, es importante tomar en cuenta ciertos elementos tangibles, que son componentes físicos y visibles de la oferta de servicio. Estos incluyen:

Los **aspectos tangibles** están relacionados con las instalaciones y equipamiento de una organización, que deben estar siempre en óptimas condiciones. También implica que el profesional que lleva a cabo la atención debe estar correctamente uniformado con un vestido apropiado, en consonancia con los recursos y la cultura de la organización. Estos elementos tangibles, son aquellos que tiene que ver con la presentación de las instalaciones, el equipo, los empleados y los materiales de comunicación, jugando un papel importante. Ellos impulsan una imagen física del servicio, lo cual se vuelve fundamental en la percepción y evaluación de la calidad que es otorga por el usuario (29).

- a) **Fiabilidad.** Esta dimensión cuando se habla en el contexto de los servicios de la salud, hace mención a la habilidad que tiene el personal para llevar a cabo el servicio, que sea de forma consistente y precisa, tomando en cuenta a su vez la veracidad y confianza en la honestidad del servicio que se está brindando. Esto incluye la expectativa de que el servicio funcione correctamente. Al profundizar mucho más este concepto, la fiabilidad es crucial en muchos campos, en especial para las ciencias sociales y la biología. Se logra entender como aquella capacidad de reproducir los mismos resultados con condiciones similares en experimentos o estudios. En el uso cotidiano, la palabra "fiable" se utiliza para describir algo en lo que se puede confiar y que proporcionará resultados constantes y predecibles (29).
- b) **Capacidad de respuesta,** esta es definida como una habilidad de proveer servicio de forma rápida y eficiente, sin dejar de responder a las necesidades y solicitudes del usuario. En una situación donde el consumidor se vuelve cada vez más exigente, para que se acelere su atención, esta cualidad se vuelve fundamental. Para dar mejores detalles en cuanto al concepto, que puede tomar en cuenta que para mantener la satisfacción del cliente es fundamental que los clientes actuales pasen hacer clientes antiguos. La incapacidad para cumplir con los plazos o ignorar las consultas de los clientes, puede ser perjudicial lo cual aumentaría el nivel de insatisfacción y enviarlos a explorar las ofertas de la competencia. Priorizar la capacidad de respuesta al cliente conlleva a que las oportunidades de prestar un mejor servicio se incrementen, mientras que los problemas y las cuestiones relacionadas con el servicio disminuyan (29).
- c) **Seguridad,** involucra, que no exista peligros, daños o riesgos, donde exista un ambiente seguro y confiable. Es considerada como algo firme, cierto e indubitable, ofreciendo una sensación de certeza. En cuanto a términos del servicio al cliente, la seguridad no amerita una protección física, sino también

brindar una confianza y tranquilidad, que va ser transmitida al cliente. La seguridad se asocia a un conocimiento y competencia en el servicio, también la cortesía y amabilidad de los empleados. Estos factores son de suma importancia ya que van a inspirar confianza en el cliente. También se visto relacionada con las medidas preventivas y de contingencia en el caso de una complicación o desastre, al igual que tomar acciones planificadas para tales eventos. En resumen, la seguridad en un contexto de servicio no solo se centra en la protección física, sino también en crear un ambiente de equilibrio y tranquilidad para los clientes, asegurándoles que están en un entorno seguro y bien gestionado (29).

d) Empatía. Es aquella atención en la cual se brinda al cliente una atención individualizada, cuidadosa, en la cual se logra entender y compartir sus sentimientos y experiencias cuando se está llevando a cabo la atención.

Esta cualidad humana es muy esencial para poder entender a los demás desde su propio punto de vista, mejorando de esta manera las relaciones interpersonales de forma significativa incluida la comunicación. La empatía produce sentimientos de simpatía, comprensión y ternura, y para que este se lleve de forma correcta, es importante que se tome cuenta aquellos aspectos como la calidad de la interrelación, el desarrollo moral, una buena comunicación y el altruismo. Más allá de una simple comprensión, la empatía tiene que ver mucho con la motivación y poder obtener información, ya que se dirige a poder aliviar las necesidades de otras personas, a su vez también permite recibir información sobre como valorar y mejorar el bienestar del prójimo. La persona empatía tiene a escuchar de manera atenta, sabe en que momento opinar y trata de buscar soluciones. Ser empático es poder tener la capacidad de entender emocionalmente a otra persona, lo que se vuelve clave para el éxito de aquellas relaciones interpersonales. La empatía es un valor inherente al ser humano que le permite ponerse en el lugar de otros, entender sus problemas y, de esta manera, ayudar de forma más efectiva y compasiva (29).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?

Dentro de los problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se justificó porque la satisfacción del usuario es uno de los temas que tiene un mayor auge e importancia en cuanto a la valoración de la calidad de los servicios de salud, este es citado e identificado por las organizaciones tanto nacional e internacional. El comportamiento de los pacientes se encuentra influenciado por la satisfacción y las formas como esta van cambiando en relación a las expectativas y al grupo generacional ya que la valoración de una buena atención se presenta en cómo se desarrolla la última atención recibida. (30)

Existen 2 razones para la valoración directa de esta investigación en cuanto a la primera se relaciona con la importancia de una calidad de atención adecuada para la valoración de un plan de reforma directa en salud, y el otro es la frecuencia de los Marcos legales que se identifican en cuanto a las negligencias médicas o procesos de valoración de mala praxis en los cuales se va tomando trascendencia a nivel de toda América latina y sobre todo en el Perú que es un área en desarrollo.(31)

Esta investigación que se busca realizar va a generar un gran impacto debido a que va a fomentar una mejor perspectiva de la eficacia y la definición objetiva actual de la situación del estado de salud y la calidad de los procesos de atención, buscando de manera directa la importancia de la mejora de los modelos de atención de calidad y generando situaciones frecuentes que pueden ser abordadas y manejadas por los profesionales médicos para minimizar la presencia de mala praxis y las negligencias médicas que son una problemática que en cuanto al desarrollo del área legal viene tomando una mayor relevancia.(32)

Su importancia del estudio proporcionará información útil la cual sirve de sustento para esta y otras investigaciones similares, ya que este trabajo ha sido desarrollado de acuerdo a los pasos metodológicos adecuados fundamentándose en estudios previos de trabajos anteriores de investigadores que han mostrado trabajos similares al puesto en estudio.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

Objetivos específicos:

-Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

-Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

-Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

Hipótesis

No se plantea en relación a las características del estudio.

Variables

Variable 1: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del hospital Santa María del Socorro del 2024

Variable 2: Características demográficas de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del hospital Santa María del Socorro del 2024

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo de investigación

Es un estudio descriptivo, observacional, cualitativo, transversal.

2.2. Población:

Fueron 182 padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro durante los meses de marzo a mayo del 2024.

2.3. Muestra

Fueron 124 padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro durante los meses de marzo a junio del 2024.

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = x

N = 182

z = 1.96 (Valor estadístico de Z de la normal al 95% de confianza) p = 0,50

q = 0,50

E = 0.05 (Error muestral al 5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50 \times 0,50) 182}{(0,05)^2 (182 - 1) + (1,96)^2 (0,50 \times 0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)182}{(0,0025)(181) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{174,7928}{(0,4525) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{174,7928}{1,4129}$$

$$n = 123,71$$

$$n = 124$$

Procedimiento de muestreo

El muestreo en este trabajo se realizó a través de un esfuerzo para obtener “muestras representativas” mediante los criterios de inclusión y exclusión para determinar los 124 casos de muestra de “usuarios supuestamente típicos”.

Criterios de inclusión

- Los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Hospital Santa María del Socorro”.
- Acompañantes de los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Hospital Santa María del Socorro”.
- “Usuarios y/o acompañantes mayores o igual de 15 años”.
- “Usuarios y/o acompañantes que deseen participar en el estudio y firmen el consentimiento informado”.

Criterios de exclusión

- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de Pediatría del Hospital Santa María del Socorro” que presenten alguna dificultad para rellenar el cuestionario.
- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro” que sean familiares de algún trabajador del hospital.

2.4. técnicas de recolección de datos

Instrumentos

La recolección de datos sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio Pediatría del Hospital Santa María del Socorro se realizará con la “encuesta SERVQUAL modificada” de 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. (33)

La “encuesta SERVQUAL modificada” debe su nombre por qué evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

Contiene una primera parte con 6 preguntas sobre “variables sociodemográficas” y una segunda parte que evalúa la satisfacción del usuario a través de “22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepción”, cada pregunta para marcar una opción del 1 al 7 de menor a mayor satisfacción. (33)

Para la validación de contenido se llevó a cabo mediante: 1) Prueba piloto en 40 usuarios en el hospital Cayetano Heredia junio-2012 2) Un test de comprensibilidad en 109 usuarios de la consulta externa y 124 del servicio de emergencia, calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas y 3) Juicio de 5 expertos quienes califican el instrumento para su ejecución. (34)

La validación fue por medio del KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 para ambos consultorios. (34)

Dichas preguntas están categorizadas en cinco dimensiones de la siguiente forma:

- “Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05”.
- “Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09”.
- “Seguridad: Preguntas del 10 al 13”.
- “Empatía: Preguntas del 14 al 18”.
- “Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22”.(33)

Aplicación de la encuesta

Se solicitará el permiso respectivo para la realización del presente trabajo a través de una carta dirigida a la “Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)” del Hospital Santa María del Socorro.

Para la aplicación del cuestionario que se realizó a los usuarios/o acompañantes, los cuales fueron elegidos según los criterios de selección, de las cuales se les informo de todos los procedimientos que se llevó a cabo en ellos de forma clara y precisa, resolviendo cualquier duda en ellos.

En cuanto a la confirmación que ellos tienen que brindar sobre su aceptación, quedo registrado en el consentimiento informado, luego de su lectura (Anexo 02). Esta aplicación se llevó a cabo por medio de 22 preguntas para “Expectativas” y 22 para “Percepciones”, de las cuales fueron distribuidas en 5 criterios o dimensiones, con una calificación de 1 a 7.

La entrevista tiene un promedio de duración de 15 minutos (Anexo 01).

Análisis estadístico de los datos

Una vez recolectados los datos, estos fueron digitalizados en una tabla de Excel, donde se tomó en cuenta su valoración que ha empujado la “encuesta SERVQUAL modificada” del 1 “al 7 en sus 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones agrupadas en cinco” dimensiones bajo los siguientes parámetros descritos en la tabla:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CALIFICACIÓN
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	6,7
MUY SATISFECHO	5
SATISFECHO	4
MUY INSATISFECHO	3
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1,2

“Serán los valores positivos (+) cuando este satisfecho, resultando de la diferencia entre las “percepciones” (P) y las “expectativas” (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de P – E expresados en porcentajes.

Observamos las edades de los padres de familia, donde destacaron el grupo de edades de 20 a 30 años con un 77.4%, seguido de un 14.5% para el grupo de 31 a 40 años, el 6.5% son menores de 19 años y solo el 1.6% mayores de 41 años, con una media aritmética de 26.4. Se observa el género de los padres de familia, siendo el de mayor frecuencia el sexo femenino en un 93.5% y el 6.5% son de sexo masculino.

El grado de instrucción, de las cuales fue el nivel secundario quien destaco en el grupo de estudio con un 73.4%, seguido del nivel superior técnico con un 14.5%, el 8.9% son de nivel superior universitario 8.9% y solo el 3.2% tienen primaria., el tipo de seguro que cuentan los padres de familia, donde la gran mayoría cuenta con el seguro integral de salud “SIS” con un 91.9% y solo un 8.1% no cuenta con ningún seguro.

El tipo de usuario que acude al servicio, de las cuales tenemos que gran parte de los padres de familia son continuadores y solo el 13.7% son nuevos en su atención.

Se observa, la frecuencia de las dimensiones de satisfacción en los padres de familia, donde el 90.3% se sienten satisfechos con lo que respecta a la Fiabilidad y solo un 9.7% se sienten insatisfechos. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 66.1% se sienten insatisfechos y el 33.9% satisfechos. Con respecto a la dimensión seguridad el 70.2% respondió sentirse satisfecha y un 29.8% insatisfecha, con la dimensión empatía el 60.5% se sienten satisfechos y el 39.5% insatisfechos. Finalmente, con respecto a la dimensión aspectos tangibles el 76.5% respondieron sentirse satisfechos y un 23.4% insatisfechos.

Finalmente se observa el nivel de satisfacción global en los padres de familia que asisten al consultorio externo, de las cuales gran parte de ellos se sienten satisfechos con la atención brindada en un 61.3%, mientras que un 38.7% se encuentran insatisfechos de la atención.

III. RESULTADOS

Tabla N°1 Frecuencia de las edades de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<19 AÑOS	8	6.5
20 a 30 años	96	77.4
31 a 40 años	18	14.5
>41 años	2	1.6
Total	124	100.0

Descripción:

En la tabla 1 observamos las edades de los padres de familia, donde destacaron el grupo de edades de 20 a 30 años con un 77.4%, seguido de un 14.5% para el grupo de 31 a 40 años, el 6.5% son menores de 19 años y solo el 1.6% mayores de 41 años.

Tabla N°2 Frecuencia del género de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	6,5
Femenino	116	93,5
Total	124	100,0

Descripción

En la tabla 2, se observa el género de los padres de familia, siendo el de mayor frecuencia el sexo femenino en un 93.5% y el 6.5% son de sexo masculino.

Tabla N°3 Frecuencia del grado de instrucción de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	4	3.2
Secundaria	91	73.4
Superior técnico	18	14.5
Superior universitario	11	8.9
Total	124	100.0

Descripción:

En la tabla 3, se observa el grado de instrucción, de las cuales fue el nivel secundario quien destaco en el grupo de estudio con un 73.4%, seguido del nivel superior técnico con un 14.5%, el 8.9% son de nivel superior universitario 8.9% y solo el 3.2% tienen primaria.

Tabla N°4 Frecuencia del tipo de seguro de los padres de familia atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIS	114	91.9
NINGUNO	10	8.1
Total	124	100.0

Descripción

En la tabla 4, se observa el tipo de seguro que cuentan los padres de familia, donde la gran mayoría cuenta con el seguro integral de salud “SIS” con un 91.9% y solo un 8.1% no cuenta con ningún seguro.

Tabla N°5 Frecuencia del tipo de usuario atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

TIPO DE USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVO	17	13.7
CONTINUADOR	107	86.3
Total	124	100.0

Descripción

En la tabla 5 observamos el tipo de usuario que acude al servicio, de las cuales tenemos que gran parte de los padres de familia son continuadores y solo el 13.7% son nuevos en su atención.

Tabla N°6 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

DIMENSIONES	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fiabilidad	Satisfecho	112	90.3
	Insatisfecho	12	9.7
Capacidad respuesta	Satisfecho	82	66.1
	Insatisfecho	42	33.9
Seguridad	Satisfecho	87	70.2
	Insatisfecho	37	29.8
Empatía	Satisfecho	75	60.5
	Insatisfecho	49	39.5
Aspectos tangibles	Satisfecho	95	76.6
	Insatisfecho	29	23.4
Total		124	100.0

Descripción:

En la tabla 6 se observa, la frecuencia de las dimensiones de satisfacción en los padres de familia, donde el 90.3% se sienten satisfechos con lo que respecta a la Fiabilidad y solo un 9.7% se sienten insatisfechos. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 66.1% se sienten insatisfechos y el 33.9% satisfechos. Con respecto a la dimensión seguridad el 70.2% respondió sentirse satisfecha y un 29.8% insatisfecha, con la dimensión empatía el 60.5% se sienten satisfechos y el 39.5% insatisfechos. Finalmente, con respecto a la dimensión aspectos tangibles el 76.5% respondieron sentirse satisfechos y un 23.4% insatisfechos.

Tabla N°7 Frecuencia de la dimensión fiabilidad de los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

DIMENSION FIABILIDAD		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P1	Satisfecho	78	62.9
	Insatisfecho	46	37.1
P2	Satisfecho	124	100.0
	Insatisfecho	0	0
P3	Satisfecho	52	41.9
	Insatisfecho	72	58.1
P4	Satisfecho	90	72.6
	Insatisfecho	34	27.4
P5	Satisfecho	14	11.3
	Insatisfecho	110	88.7

Descripción

En la tabla 7 se observa, la dimensión fiabilidad, donde se puede encontrar que el 97.7% calificación su satisfacción como “satisfecho”, en cuanto a las preguntas que se plantearon en esta dimensión en la pregunta 3 ¿respeto la programación y el orden de llegada? Y en la P5 que muestra “¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?” fueron las de mayor insatisfacción con un 58.1% y el 88.7% respectivamente, mientras P2 que muestra “¿el medico lo atendió en el horario programado?” presenta la mayor satisfacción con un 100%.

Tabla N°8 Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

CAPACIDAD DE RESPUESTA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P6	Satisfecho	10	8.1
	Insatisfecho	114	91.9
P7	Satisfecho	96	77.4
	Insatisfecho	28	22.6
P8	Satisfecho	116	93.5
	Insatisfecho	8	6.5
P9	Satisfecho	30	24.2
	Insatisfecho	94	75.8

Descripción

En la tabla 8 se observa, la dimensión capacidad de respuesta, donde se puede encontrar que el 66.1% calificación su satisfacción como “satisfecho”, en cuanto a las preguntas que se plantearon en esta dimensión en la pregunta 8 fue la de mayor satisfacción. Mientras las preguntas 6 “¿la atención en caja o en el módulo admisión del (SIS) sea rápida?” y la P9 que muestra “¿Que la atención en farmacia sea rápida?” fueron las de mayor insatisfacción con un 91.9% y el 75.8% respectivamente.

Tabla N°9 Frecuencia de la dimensión seguridad en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

SEGURIDAD		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P10	Satisfecho	103	83.1
	Insatisfecho	21	16.9
P11	Satisfecho	23	18.5
	Insatisfecho	101	81.5
P12	Satisfecho	87	70.2
	Insatisfecho	37	29.8
P13	Satisfecho	101	81.5
	Insatisfecho	23	18.5

Descripción

En la tabla 9 se observa, la dimensión seguridad donde se puede encontrar que el 70.2% calificación su satisfacción como “satisfecho”, en cuanto a las preguntas que se plantearon en esta dimensión en la pregunta 11 “¿el médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención?” fue la de mayor insatisfacción con un 81.5%, mientras P10 que muestra “¿durante la atención de respeta la privacidad?” presenta la mayor satisfacción con un 83.1%.

Tabla N°10 Frecuencia de la dimensión empatía en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

EMPATÍA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P14	satisfecho	115	92.7
	insatisfecho	9	7.3
P15	satisfecho	69	55.6
	insatisfecho	55	44.4
P16	satisfecho	67	54.0
	insatisfecho	57	46.0
P17	satisfecho	63	50.8
	insatisfecho	61	49.2
P18	satisfecho	109	87.9
	insatisfecho	15	12.1

Descripción

En la tabla 10 se observa, la dimensión empatía donde se puede encontrar que el 60.5% calificación su satisfacción como “satisfecho”, en cuanto a las preguntas que se plantearon en esta dimensión en la pregunta 14 “¿el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?” presenta la mayor satisfacción con un 92.7%.

Tabla N°11 Frecuencia de la dimensión aspectos tangibles en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

ASPECTOS TANGIBLES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P19	Satisfecho	104	83.9
	Insatisfecho	20	16.1
P20	Satisfecho	58	46.8
	Insatisfecho	66	53.2
P21	Satisfecho	24	19.4
	Insatisfecho	100	80.6
P22	Satisfecho	77	62.1
	Insatisfecho	47	37.9
Total		124	100.0

Descripción

En la tabla 11 se observa, la dimensión aspectos tangibles donde se puede encontrar que el 76.6% calificación su satisfacción como “satisfecho”, en cuanto a las preguntas que se plantearon en esta dimensión en la pregunta 20 “¿la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?” y la P21 “¿los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?” fueron las de mayor insatisfacción con un 53.2% y el 80.6% respectivamente, mientras P19 que muestra “¿el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?” presenta la mayor satisfacción con un 83.9%.

Tabla N°12 Nivel de satisfacción en los padres de familia atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	76	61.3
INSATISFECHO	48	38.7
Total	124	100.0

Descripción:

En la 12 se observa el nivel de satisfacción global en los padres de familia que asisten al consultorio externo, de las cuales gran parte de ellos se sienten satisfechos con la atención brindada en un 61.3%, mientras que un 38.7% se encuentran insatisfechos de la atención

IV. DISCUSIÓN

En los resultados del presente estudio se pudo demostrar que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 61.3%, estos resultados fueron similares al estudio de Febres R, et al, Bolivia, 2022, (12), encontrándose que el nivel de satisfacción del usuario que es atendido por consultorio externo representa el 56.20% y se debe de seguir mejorando en cuanto a las dimensiones con una buena práctica y las estrategias adecuadas para el control de la calidad de la atención. Al igual que el estudio de Eirin R, Cuba, 2022, (13) cuyos resultados demostraron que lo usuarios que son atendidos por los consultorios externos o denominados consultorios urbanos se encuentran en la mayoría de casos satisfechos se encuentra en la mayoría de casos satisfechos debido a que refieren que reciben una atención médica que cumple sus expectativas. Asimismo en el estudio de Ñauta D, Soto S, Ecuador, 2020, (15), se determinó en sus resultados que la satisfacción de los usuarios por la relación médico paciente fue del 97.7% en donde los pacientes establecieron que se sienten demasiado satisfechos. En el estudio de Sandoval C, 2022, (17), estableció que el 60.2% de la población ha determinado como un nivel de atención satisfactoria a la calidad de la atención en cuanto a un nivel de atención en cuanto a la valoración de los consultorios externos. En el estudio de Romero P, 2021, (18), en sus resultados de la investigación establecieron que la calidad de la atención del servicio de pediatría se encuentra en un nivel alto en el 71.43% por lo que se establece que la relación de la calidad es favorable. En el estudio de Quispe E, 2020, (20), se halló que el 69% sí se encuentran satisfechos con la calidad de atención que es brindada en el servicio de salud.

En cuanto al nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 90.3%, a diferencia del estudio de Torres et al, Ecuador, 2023, (11), donde menciona que la dimensión fiabilidad fue en su gran mayoría insatisfechos con un 67.1%, al igual que el estudio de Sandoval C, 2022, (17), ya que menciona que la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario fue de nivel regular y medianamente satisfecha.

Con respecto al nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del

Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 66.1%, al igual que el estudio de Chero C, 2023, (16) en sus resultados se pudo determinar, que la dimensión capacidad de respuesta se valoró un 97.60% lo describe como adecuado en esta percepción por parte de los usuarios. A diferencia del estudio de Sandoval C, 2022, (17), ya que menciona que la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario fue de nivel regular y medianamente satisfecha. Al igual que el estudio de Quispe E, 2020, (20), en sus resultados refiere que la dimensión de mayor precariedad es la capacidad de respuesta con 50.39%, lo cual lo consideran como una insatisfacción respecto a esta dimensión.

Para el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es el 70.2%, estos resultados fueron similares al estudio de Febres R, et al, Bolivia, 2022, (12), quien refiere que los pacientes presentaron un nivel de satisfacción, de la cuales una de las dimensiones de satisfacción fue seguridad en un 60.75%; al igual que el estudio de Chero C, 2023, (16), en sus resultados se demostró que el 98.40% valora el nivel de seguridad fue adecuado para una atención de calidad en cuanto al desarrollo de las plataformas de atención del usuario. Sin embargo se encontraron estudios cuyos resultados no fueron similares como Sandoval C, 2022, (17), ya que menciona que la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario fue de nivel regular y medianamente satisfecha, al igual que el estudio de Ibérico L, Choque P, 2021, (19), quien estableció que la valoración de la dimensión de la seguridad fue de un control del carácter negativo encontrándose en esta una respuesta del 50.53% negativa.

En cuanto al nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es el 60.5%, estos resultados fueron similares al estudio de Torres et al, Ecuador, 2023, (11), en sus resultados se dio a conocer que el nivel de satisfacción para la dimensión fue la empatía como “satisfecho” en su satisfacción de la atención, al igual que el estudio de Febres R, et al, Bolivia, 2022, (12) se estableció que la dimensión de la empatía en el 61.58% fue buena, lo cual nos indica que los usuarios están satisfechos por su atención. En el estudio de Chero C, 2023, (16) en sus resultados se dio a conocer que la valoración de la empatía estuvo presente en el 99% por parte del profesional de salud que brindó el servicio.

En cuanto al nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es el 76.6%, estos resultados fueron Febres R, et al, Bolivia, 2022, (12), estableció que la valoración de los aspectos tangibles en el 63.38% es satisfecho, al igual que el estudio de Chero C, 2023, (16), en sus resultados se pudo encontrar que el tiempo la valoración de los aspectos tangibles fue del 88.80% considerado como satisfecho. En el estudio de Ibérico L, Choque P, 2021, (19), en sus resultados el 44% presentan una percepción de la expectativa menor, siendo la de mayor favoritismo la de los aspectos tangibles ya que presentó una relación favorable en el 67.67%, asimismo en el estudio de Quispe E, 2020, (20), en sus resultados la dimensión de mayor respuesta que se encuentra es la de los aspectos tangibles en el 85.08%.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 61.3%.
- El nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 90.3%
- El nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024 es del 66.1%.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero:** Es importante que se implemente un sistema de seguimiento y retroalimentación para asegurar y mejorar la fiabilidad del servicio. Esto puede incluir encuestas post visita y la implementación de protocolos estandarizados de atención.
- Segundo:** Priorizar la formación del personal en la gestión efectiva del tiempo y la atención oportuna. Considerar la posibilidad de implementar sistemas de cita previa o programas de educación para pacientes que permitan una respuesta más ágil y eficiente a sus necesidades.
- Tercero:** Promover la disponibilidad de citas de lunes a sábado, ya que la dimensión fiabilidad juega un papel crucial en la satisfacción del paciente, que sin embargo en el presente estudio fue la más afectada negativamente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pereira Cardenas JL, Timoteo Arredondo PM. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. 5 de agosto de 2021 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2275>
2. Mendoza Motta MDR. Grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro julio agosto 2019. Universidad Privada San Juan Bautista [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2669>
3. Valdivieso Cavagnari JA. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos del hospital Sergio E Bernales 2020. Universidad Privada San Juan Bautista [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2928>
4. Muñoz Grandez AE. El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121440>
5. Arizabal Nina Y. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021. 20 de enero de 2021 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4476>
6. Sime Figueroa MY. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>
7. Arbieto Sikos BA. Nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58343>
8. Muñoz Panduro MDC. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de cirugía y consultorios externos del hospital MINSA Tingo María. Universidad Nacional

- Agraria de la Selva [Internet]. 2022 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2408>
9. Giraldez Salazar BU. Factores relacionados con la satisfacción en la atención de pacientes en los consultorios externos del Instituto Regional de enfermedades neoplásicas del Sur, Arequipa - 2018. Universidad Católica de Santa María [Internet]. 12 de agosto de 2022 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12138>
 10. Loayza Campos CF. Asociación entre nivel de alfabetización sanitaria y satisfacción del usuario externo, E.S Bernal Piura 2022. Universidad Privada Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10405>
 11. Torres YGV, Paucar M del PB, Paredes JGGPG, Villagómez DYN. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA SANITARIOS DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19. Enfermería Investiga. 3 de julio de 2023;8(3):31-40.
 12. Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19. Revista Científica Ciencia Médica. septiembre de 2022;25(1):21-7.
 13. Eirin Rey EJ, Pereira Valdes-Prieto Y, Fuentes Miranda L, Castellanos Oñate C, Rodríguez González H, Eirin Rey EJ, et al. Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetas, Villa Clara. Revista Cubana de Medicina General Integral [Internet]. septiembre de 2022 [citado 19 de diciembre de 2023];38(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252022000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 14. Parreño Urquiza ÁF, Ocaña Coello SP, Bonilla Caicedo MC, Parreño Urquiza ÁF, Ocaña Coello SP, Bonilla Caicedo MC. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. Revista Cubana de Medicina General Integral [Internet]. junio de 2022 [citado 19 de diciembre de 2023];38(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=en

15. Ñauta Díaz JF. Visión bioética en la relación médico paciente en la consulta externa de clínica, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, julio - agosto 2020.” Cuenca-Ecuador [Internet] [masterThesis]. Universidad del Azuay; 2020 [citado 19 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10308>

16. Chero Coveñas NR. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del establecimiento de salud Monte Sullón - Catacaos – 2023. Universidad Nacional de Piura [Internet]. 2023 [citado 19 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4787>

17. Sandoval Candia E. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022. 2022 [citado 19 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5893>

18. Romero Paredes MA. Satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría relacionado con la calidad de atención del Policlínico Chiclayo Oeste-ESSALUD, enero-diciembre 2016. 24 de agosto de 2021 [citado 19 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9449>

19. Iberico Lopez MV, Choque Vivas CE. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. 20 de abril de 2021 [citado 19 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4416>

20. Quispe Evangelista JB. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019. Repositorio Académico USMP [Internet]. 2020 [citado 19 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6491>

21. Afrashtehfar, K. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry, 1(1), 1-10.2016. Disponible en: <https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>

22. Batbaatar, E. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. Perspect Public Health, 135(5), 243-250.2015. DOI: 10.1177/1757913915594196

23. Bronya, H. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient Education and Counseling, 102(4), 790-796. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

24. Febres, R., & Mercado, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 15-30.2020. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
25. Poll R. y Boekhorst. P. Pautas internacionales de medición de la calidad para la medición del desempeño en bibliotecas académicas. Múnich: K.G. Saur, 1996, (publicaciones de la IFLA; 76) p. 106.
26. D'Elia G. y Walsh S. Un estado mental o cognición que el usuario adquiere a través del uso y la evaluación resultante de servicios bibliotecarios. France, 29, (1), 1984, p. 16.
27. Paripancca, E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada.2019 [Tesis de licenciamiento, Universidad Mayor San Marcos]. Disponibl en: https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfaccion&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_yhi=2022
28. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2006 [Internet] [citado 2junio 2024]. EE.UU. from: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm>
29. Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Colombia. [Internet]. 2016. [citado 2 Junio 2024] disponible: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
30. Arévalo Paco MS. Características sociodemográficas y satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021. Universidad Privada de Tacna [Internet]. 16 de agosto de 2022 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2418>
31. Cahuana Tito I, Zapana Mayta Y. Nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos en hospitales nivel ii-2 Juliaca-2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65375>
32. Salgado Quispilay B. Satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud de Lima- Norte 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60637>
33. Ayala Sánchez IG. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre

del 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2019 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10351>

34. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered v.23 n.2 Lima abr./jun. 2012. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024? PE2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024</p>	No se plantea en relación a las características del estudio.	<p>Variable 1 Nivel de satisfacción</p> <p>Variable 2 Características sociodemográficas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Empatía • Aspectos Tangibles • Edad • Sexo • Nivel de instrucción • Tipo de seguro 	<p>Población: Fueron 182 padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro durante los primeros meses del 2024 de enero a marzo.</p> <p>Muestra: Fueron 124 padres de familia que acudan con sus menores a los consultorios externos</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Técnica: será a través de encuesta de SERQUAL Procesamiento y</p>

<p>de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?</p> <p>PE3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?</p> <p>PE4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?</p> <p>PE5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión</p>	<p>OE2. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024</p> <p>OE3. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024</p> <p>OE4. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de usuario 	<p>análisis de datos: Se realizará en el programa SPSS versión 25 en el cual se obtendrán medidas de tendencia central y dispersión.</p>
--	---	--	--	---	---

<p>aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024?</p>	<p>Hospital Santa María del Socorro 2024</p> <p>OE5. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de pediatría del Hospital Santa María del Socorro 2024</p>				
---	---	--	--	--	--

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Nivel de satisfacción	Es la concordancia o coincidencia entre las expectativas del usuario con los resultados de la percepción; es un parámetro para valorar la satisfacción del servicio ofrecido.	Esta evaluación se llevó a cabo mediante la encuesta de SERQUAL, para valorar el nivel de satisfacción	Fiabilidad	Items 01-05	Extremadamente muy satisfecho (6,7) Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Muy insatisfecho (3) Extremadamente muy insatisfecho (1,2)	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Items 06-09		
			Seguridad	Items 10-13		
			Empatía	Items 14-18		
			Aspectos tangibles	Items 19-22		
VARIABLE 2 Características demográficas	“Características del usuario o acompañante que accede al cuestionario”.		Edad	Años	-	Ordinal
			Sexo	Porcentaje	Masculino Femenino	Nominal
			Nivel de instrucción	Porcentaje	Analfabeto	Ordinal

					Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	
			Tipo de seguro	Porcentaje	SIS SOAT Ninguno Otro	Nominal
			Tipo de usuario	Porcentaje	Nuevo Continuador	Nominal

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha:	
Datos Generales del encuestado:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1
	Acompañante 2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
3. Sexo	Masculino 1
	Femenino 2
4. Nivel de estudios	Analfabeto 1
	Primaria 2
	Secundaria 3
	Superior Técnico 4
	Superior Universitario 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS 1
	SOAT 2
	Ninguno 3
	Otro 4
6. tipo de usuario	Nuevo 1
	Continuador 2

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. 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
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

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

Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO 2024

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella. La presente investigación es conducida por Yuri Anthony Huamani Garay de la Sección de Pregrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

La meta de este estudio es realizar es Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de salud de un Hospital MINSA Santa María del Socorro de la Región Ica 2024.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará 45 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes.

Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas. Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Para esto, puedo comunicarme con Yuri Anthony Huamani Garay.


Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Ica.


Nombre completo del participante

Firma

Fecha

ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

 **DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA**
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO-ICA
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Ica, 17 de Marzo del 2024

NOTA N° 111 -2024-HSMSI-UADI/J

SEÑOR : M.C. LUIS MIGUEL AGUIRRE BENAVIDES
Jefe del Dpto. Pediatría

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A TESIS/RECEPCION

REF : SOLICITUD EXP. N° 5319

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO
DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA
17 ABR 2024
NORA - [Signature]
REB N°

Me dirijo a usted, para comunicarle que el tesista de la Facultad de Medicina Humana de la Univ. Nacional San Luis Gonzaga de Ica: **HUAMANI GARAY YURI ANTHONY** cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital para aplicar su instrumento de investigación (recopilación de datos estadísticos mediante encuestas) de la Tesis, "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO 2024**", por lo que se solicita se brinde las facilidades que el caso amerita.

Asimismo, se indica que este documento no tiene valor oficial para ser presentado externamente, ya que solo es referencial para que el tesista extraiga información, que será sometida a consideración del Comité de Ética e investigación del Hospital, quien validara los datos (presentado en Excel) al 100% al término de la investigación con la finalidad que se expida la constancia de conformidad de datos.

Atentamente,

Gobierno Regional Ica
DIRECCION REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO
[Signature]
Dra. Adm. Judith TERESA RAMOS QUISE
Jefa de la Unidad de Apoyo a la Investigación

c.c. Archivo.
JTRQ/J-UADI

Calle Castrovarreyna N°759
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
Email: udcoencia@hospitalasocorroica.gob.pe
Ica

ANEXO 7. CONSTANCIA DEL COMITÉ DE ÉTICA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO.



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



CÓDIGO DE REGISTRO: R-2024-100-24

CONSTANCIA

Se suscribe, en calidad de Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Santa María del Socorro, certifico que el Proyecto de Investigación para realizar la tesis en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica con título "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS EN PEDIATRIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO 2024" ha sido evaluado y aprobado por nuestro comité. Confirmamos que el proyecto de tesis para optar el Título Profesional cumple con los estándares requeridos y que se ejecutará bajo la responsabilidad del investigador HUAMANI GARAY YURI ANTHONY durante su ejecución en el Hospital Santa María del Socorro. Este proyecto incluye los siguientes documentos:

- Proyecto de investigación
- Consentimiento informado
- Declaración del investigador

La aprobación es válida por un año hasta el 06/06/2025. Se deberá iniciar el proceso de renovación 30 días antes de su vencimiento.

En caso de requerir una renovación, el investigador principal deberá someterse a una nueva revisión por parte del CIEI al menos un mes antes de la fecha de expiración.

Como investigador principal, es su responsabilidad informar al CIEI sobre cualquier modificación al protocolo aprobado que pueda requerir una enmienda al proyecto. Además, se espera que responda a las solicitudes de seguimiento del proyecto realizadas por el CIEI y notifique la finalización del estudio de acuerdo con los reglamentos establecidos.

Ica, 02 de agosto del 2024

DR. JORGE LUIS YBASETA MEDINA
PRESIDENTE DEL CIEI DEL HOSPITAL SANTA
MARIA DEL SOCORRO

cc. Investigador

HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
Calle Castrovirreyna N°759
Ica

ANEXO 8. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS







